



**You have downloaded a document from
RE-BUS
repository of the University of Silesia in Katowice**

Title: Dyskurs o bezpieczeństwie z perspektywy lingwosecuritologii

Author: Jadwiga Stawnicka

Citation style: Stawnicka Jadwiga. (2016). Dyskurs o bezpieczeństwie z perspektywy lingwosecuritologii. Katowice : Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego



Uznanie autorstwa - Użycie niekomercyjne - Bez utworów zależnych Polska - Licencja ta zezwala na rozpowszechnianie, przedstawianie i wykonywanie utworu jedynie w celach niekomercyjnych oraz pod warunkiem zachowania go w oryginalnej postaci (nie tworzenia utworów zależnych).



UNIWERSYTET ŚLĄSKI
W KATOWICACH



Biblioteka
Uniwersytetu Śląskiego



Ministerstwo Nauki
i Szkolnictwa Wyższego

Jadwiga Stawnicka

DYSKURS O BEZPIECZEŃSTWIE Z PERSPEKTYWY LINGWOSECURITOLOGII



interakcja

bezpieczeństwo

przepływ informacji

dialog

lingwistyka

komunikacja kryzysowa
język

securitologia

porządek publiczny

negocjacje

rozmowa

słowa



WYDAWNICTWO
UNIwersYTETU ŚLĄSKIEGO
KATOWICE 2016

Dyskurs o bezpieczeństwie z perspektywy lingwosecuritologii



NR 3479

Jadwiga Stawnicka

Dyskurs o bezpieczeństwie z perspektywy lingwosecuritologii

Recenzent
Artur Dariusz Kubacki

Spis treści

Wstęp	7
Cel pracy oraz zawartość treściowa rozdziałów	7
Konceptualizacja pojęcia <i>lingwosecuritologia</i>	8
 Rozdział 1	
W kręgu dyskursu kryzysowego. Konceptualizacja pojęć	17
1.1. Pojęcia <i>dyskursu</i> i <i>dyskursu kryzysowego</i>	17
1.2. Aspekt pragmalingwistyczny dyskursu kryzysowego	20
1.3. Wykorzystanie wiedzy psycholingwistycznej w sytuacjach kryzysowych	25
 Rozdział 2	
Wybrane obszary dyskursu kryzysowego	35
2.1. Negocjacje kryzysowe z perspektywy teorii aktów mowy Wybrane aspekty zagadnienia (kierunek negocjator – sprawca)	35
2.2. Negocjacje kryzysowe z perspektywy teorii aktów mowy Wybrane aspekty zagadnienia (kierunek sprawca – negocjator)	46
2.3. Akt mowy obietnicy w negocjacjach kryzysowych	51
2.4. Kłamstwo w negocjacjach? Skalarny charakter kłamstwa	56
2.5. Przepływ informacji w sytuacjach kryzysowych (na przykładzie wojewódzkich wieloszczeblowych ćwiczeń z zakresu zarządzania kryzysowego „Lotnisko 2011” i „Lotnisko 2013”)	60
 Rozdział 3	
Perspektywy badawcze lingwosecuritologii	77
3.1. Opis projektu badawczego <i>Profesjonalna komunikacja w sytuacjach kryzysowych</i>	77
3.2. Opis projektu badawczego <i>Tłumacz w negocjacjach kryzysowych Recepcja tłumacza w przestrzeni międzykulturowej. Wybrane problemy językowo-kulturowe z zakresu przekładu środowiskowego</i>	88
3.3. Opis projektu badawczego <i>Język przemocy. (Anty)terrorystyczna propaganda Manipulacja w przekładzie</i>	95
3.4. Opis projektu badawczego <i>Studium grup pseudokibicowskich z perspektywy socjologiczno-psycholingwistyczno-prawnej. Historia, diagnoza i działania prewencyjno-profilaktyczne w aspekcie kryminalistycznym i kryminologicznym</i>	102

Zakończenie	111
Literatura	119
Summary	129
Zusammenfassung	130

Wstęp

Cel pracy oraz zawartość treściowa rozdziałów

W niniejszej książce pragnę podjąć próbę wskazania możliwości wykorzystania wiedzy lingwistycznej w ramach podejmowanych przez Policję działań na rzecz bezpieczeństwa i porządku publicznego, między innymi sposobu prowadzenia rozmowy ze sprawcą sytuacji kryzysowej z wykorzystaniem teorii aktów mowy, a także optymalizacji procesu przepływu informacji podczas sytuacji zagrożeń między różnymi służbami zaangażowanymi w działania na rzecz rozwiązania zaistniałej sytuacji kryzysowej. Zaproponowane przeze mnie zostanie stworzenie subdyscypliny: lingwosecuritologii – teorii i praktyki języka bezpieczeństwa.

Przestrzenią pojęciową lingwosecuritologii jest zbiór wszelkich terminów symbolizujących myślowe odzwierciedlenie całościowych ujęć istotnych cech sytuacji kryzysowej przez wszystkich jej uczestników.

Efektem prowadzonych do tej pory przeze mnie badań w zakresie problematyki bezpieczeństwa jest 8 monografii poświęconych różnym obszarom funkcjonowania Policji:

- *Bezpieczeństwo uczestników interakcji – „Kiedy słowo jest bronią”*. Dąbrowa Górnicza, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Biznesu w Dąbrowie Górniczej 2012.
- *Modele komunikacji w negocjacjach kryzysowych*. Dąbrowa Górnicza, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Biznesu w Dąbrowie Górniczej 2012.
- *Dialogiczny wymiar bezpieczeństwa. Rzecz o polskiej Policji*. Katowice, Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego 2013.
- *Bezpieczeństwo w negocjacjach kryzysowych. Między rytuałem, rutyną a kreatywnością*. Gliwice, WiS Opcjon, Uniwersytet Śląski 2013.
- *Strategia marketingu narracyjnego w Policji. Nowoczesny wymiar kreowania wizerunku*. Dąbrowa Górnicza, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Biznesu w Dąbrowie Górniczej 2014.

- *Doskonalenie lokalne a współpraca z podmiotami zewnętrznymi. Efekt synergii (podręcznik szkoleń dla funkcjonariuszy Policji)*. Katowice, Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego 2015.
 - *Polityka bezpieczeństwa w województwie śląskim*. Dąbrowa Górnicza, Wydawnictwo Wyższej Szkoły Biznesu w Dąbrowie Górniczej 2015.
 - *Kultura organizacyjna Policji* [w druku]
- oraz liczne artykuły poświęcone tej tematyce¹.

Książka składa się ze wstępu, trzech rozdziałów oraz zakończenia. W części wstępnej określono cel pracy oraz zawartość treściową rozdziałów. Dokonano także konceptualizacji pojęcia *lingwosecuritologia*. W rozdziale 1 pt. *W kręgu dyskursu kryzysowego. Konceptualizacja pojęć* omówiono pojęcie dyskursu oraz dyskursu kryzysowego z perspektywy pragmalingwistycznej, wskazano możliwości wykorzystania wiedzy psycholingwistycznej w sytuacjach kryzysowych. Tematem rozdziału 2 jest specyfika dyskursu kryzysowego ze sprawcą z uwzględnieniem teorii aktów mowy. Omówiono sposoby komunikowania się negocjatora ze sprawcą, kwestie obiecywania oraz przemilczania i kłamstwa w negocjacjach. Rozdział ten zawiera także uwagi ogólne na temat przepływu informacji w sytuacjach kryzysowych. Scharakteryzowano w nim ponadto przepływ informacji podczas wojewódzkich wieloszczeblowych ćwiczeń z zakresu zarządzania kryzysowego „Lotnisko 2011”. W rozdziale 3 pt. *Perspektywy badawcze lingwosecuritologii. Opis projektów badawczych* omówiono kilka autorskich projektów lingwosecuritologicznych w kontekście perspektyw rozwoju tej subdyscypliny.

Książka przeznaczona jest dla szerokiego kręgu odbiorców: dla przedstawicieli instytucji powołanych do utrzymywania bezpieczeństwa i porządku publicznego, środowisk akademickich i naukowych, studentów i wykładowców poruszających się w dziedzinach bezpieczeństwa, sytuacji kryzysowych, psychologii i – co należy szczególnie podkreślić – lingwistyki. Książka jest bowiem kontynuacją moich badań i stanowi próbę wykorzystania wiedzy lingwistycznej do optymalizacji procesu przepływu informacji w sytuacjach kryzysowych.

¹ M.in. *Komunikacja społeczna Policji. Historia, stan obecny i perspektywy. Opis projektu badawczego* (STAWNICKA, 2013d: 15–37); *Budowanie autorytetu Policji (przez pryzmat założeń projektu badawczego „Komunikacja społeczna Policji”)* (STAWNICKA, 2013b: 116–139); *Zarządzanie informacją w sytuacjach kryzysowych w kontekście zagrożeń bezpieczeństwa państwa* (STAWNICKA, 2014e: 107–115); *Lingwistyka w służbie kryminalistyki. Diagnozy i prognozy* (STAWNICKA, 2015c: 9–27); *Efektywne zarządzanie informacją w sytuacjach kryzysowych. Ćwiczenia z zakresu zarządzania kryzysowego – diagnozy i prognozy* (STAWNICKA, 2015b: 229–253).

Konceptualizacja pojęcia *lingwosecuritologia*

Słowo *securitologia* ukształtowało się na bazie łacińskiego *securus*: *se* ‘oddzielnie, osobno’, *cura* ‘dbałość, opieka, troska’. Przyrostek *-logos* pochodzi od greckiego *-logía*, a to od *lógos* oznaczającego m.in. ‘zbiór, rozum’. Z tego powodu *-logos* występuje jako ostatni człon wyrazów złożonych, wskazując na ich związek znaczeniowy z doktryną, nauką, teorią. *Securit(o)logia* jest zatem nauką o bezpieczeństwie (KORZENIOWSKI, 2008: 32–33)². Przedmiotem jej badań są współczesne systemy bezpieczeństwa oraz ich funkcjonowanie na różnych poziomach organizacyjnych. Obiekt badań nauk o bezpieczeństwie stanowią zarówno systemy o wymiarze militarnym, jak i niemilitarnym. Systemy bezpieczeństwa obejmują działania instytucji o charakterze państwowym, rządowym i samorządowym, obejmują także działania przedsiębiorców i organizacji społecznych funkcjonujących w obszarze bezpieczeństwa.

Nauki o bezpieczeństwie stały się w Polsce dyscypliną naukową od 2011 roku, najpierw w dziedzinie nauk humanistycznych, potem w dziedzinie nauk społecznych. Bezpieczeństwo jako obiekt badań ma charakter multi- i interdyscyplinarny, co determinuje konieczność przekraczania granic między dziedzinami nauki i dyscyplinami naukowymi, a także możliwości korzystania z warsztatu metodologicznego i dorobku teoretycznego innych nauk: filozofii, psychologii, socjologii, historii, nauk ekonomicznych, politycznych, prawnych i technicznych, nauk o kulturze fizycznej, w niektórych zagadnieniach także nauk przyrodniczych, rolniczych, leśnych, górniczych, medycznych, wojskowych, pedagogicznych, a nawet teologicznych i artystycznych. Należy jednak w tym miejscu szczególnie podkreślić, iż bezpieczeństwo powinno korzystać z warsztatu metodologicznego i dorobku teoretycznego lingwistyki (językoznawstwa).

Badacze podejmujący problem bezpieczeństwa z pozycji securitologii w centrum uwagi stawiają człowieka, jego potrzeby i wyznawane przez niego wartości (KORZENIOWSKI, 2008: 32). Securitologia nie tylko dostrzega, ale i eksponuje podmiotowość człowieka. Wyznacznikiem tożsamości securitologii jest podejście transdyscyplinarne, podkreślające związki między psychospołecznymi, ekonomicznymi, techniczno-wytwórczymi i innymi aspektami rozwoju człowieka i funkcjonowania organizacji stanowiących obiekt badań nauki o bezpieczeństwie (KORZENIOWSKI, 2008: 48). Securitologia wskazuje perspektywę niwelowania zagrożeń dla istnienia, rozwoju i normalnego funkcjonowania człowieka i organizacji społecznych (KORZENIOWSKI, 2008: 50).

² Termin *securitologia* ma swoje źródło w łacińskim słowie *securitas* (‘bezpieczeństwo’, ‘pewność’) i greckim *logos* (‘słowo’, ‘nauka’), co należy interpretować jako naukę o bezpieczeństwie (HOFREITER, 2012: 36).

Takie wielozakresowe podejście do bezpieczeństwa jest punktem wyjścia do zdefiniowania securitologii jako kompleksowej nauki o bezpieczeństwie³.

Pisze Ladislav HOFREITER (2012: 37)⁴:

Z pozycji sekuritologii można analizować bezpieczeństwo jako zjawisko wszechstronne, wieloczęściowe, o pionowej i poziomej strukturze. Bezpieczeństwo jest traktowane jako całokształt działań, którego wartość jest nie tylko podsumowaniem każdego z czynników, ale jest rezultatem ich wzajemnych relacji. W sekuritologii każdy wymiar bezpieczeństwa analizuje się jako zbiór nawzajem na siebie wpływających czynników, które charakteryzują się wspólnymi uwarunkowaniami i przyczynowością.

Securitologia jest zatem nauką o prawidłowościach i mechanizmach zagwarantowania bezpieczeństwa człowieka, grupy społecznej, państwa lub ludzkości w stosunku do licznych zewnętrznych i wewnętrznych zagrożeń oraz dynamiki rozwoju środowiska bezpieczeństwa, a także nauką o przyczynach i skutkach braku prawidłowości i mechanizmów zagwarantowania bezpieczeństwa człowieka (HOFREITER, 2006; za HOFREITER, 2012: 37). Celem tej nauki jest m.in. opisywanie i analizowanie rzeczywistych przykładów, które są dostępne na podstawie obserwacji świata. A zatem w ramach badań securitologii dąży się do opracowania koncepcji zapewnienia jednostce kompleksowego bezpieczeństwa. Jest to możliwe do osiągnięcia poprzez analizę procesów zapewnienia bezpieczeństwa człowiekowi w różnych sferach jego życia. Na podstawie uzyskanych wiadomości oraz ich teoretycznego uzasadnienia w ramach securitologii ustala się wzajemne relacje między pojedynczymi elementami i wymiarami bezpieczeństwa, metodami ich analizy. Na tej podstawie dopiero możliwe jest zbudowanie uniwersalnej teorii bezpieczeństwa poprzez skonstruowanie całościowego systemu związków (HOFREITER, 2012: 37).

Leszek KORZENIOWSKI w książce *Securitologia. Nauka o bezpieczeństwie człowieka i organizacji społecznych* pisze, iż securitologia podejmuje badania zagrożeń dla istnienia rozwoju i normalnego funkcjonowania człowieka i organizacji społecznych (KORZENIOWSKI, 2008: 53). *Securitologia* uwzględnia bezpieczeństwo podmiotu (człowieka), bezpieczeństwo małej grupy społecznej, bezpieczeństwo społeczeństwa (wielkiej grupy społecznej) i bezpieczeństwo ludzkości (KORZENIOWSKI, 2008: 52). Badacz pisze o związkach securitologii z socjologią, ekono-

³ Taki też tytuł ma podrozdział rozdziału *Nowoczesne nauki o bezpieczeństwie: Securitologia – kompleksowa nauka o bezpieczeństwie* (HOFREITER, 2012: 31–47). Autor przyjmuje spolszczoną pisownię przez *k*.

⁴ Autor używa zapisu *securitologia*. Takiego też terminu używa P. Tyrała w książce *Securitologia: bezpieczeństwo kompleksowe* (2011). W literaturze przedmiotu używane są oba warianty pisowni. Książka L. Korzeniowskiego ma tytuł *Securitologia: nauka o bezpieczeństwie człowieka i organizacji społecznych*. Podobnie zeszyty naukowe European Association for Security mają tytuł „Securitologia”. Taką też pisownię zachowałam w niniejszej książce, nie wykluczając dwóch możliwości zapisu terminu: *securitologia* oraz *securitologia*.

nią, filozofią, informatyką, kryminologią, naukami technicznymi, pedagogiką i psychologią (KORZENIOWSKI, 2008: 43–44).

Warto przytoczyć także słowa HOFREITERA (2012: 38):

Przedmiotem securitologii jako nauki jest bezpieczeństwo człowieka i różnorodnych systemów niezbędnych do życia (ale też globu, państwa, grupy społecznej, organizmów żywych, systemów technicznych, infrastruktury, sfer produkcyjnych, rynku, środowiska naturalnego itp.) w warunkach rozmaitych negatywnych sytuacji oraz przy ograniczeniach czasowych i przestrzennych. Takie podejście do analizowania bezpieczeństwa musi być oparte na wiedzy przyrodniczej, społecznej i technicznej.

Przedmiot zainteresowania securitologii stanowią:

- podstawowa terminologia z zakresu bezpieczeństwa;
- charakter środowiska bezpieczeństwa i tendencje jego rozwoju;
- płaszczyzna analityczna, podstawowe jednostki i uczestnicy procesu poprawy bezpieczeństwa;
- rodzaje ryzyka i zagrożenia bezpieczeństwa człowieka, grup społecznych, państw, ludzkości, ich charakterystyka i właściwości;
- źródła i sprawcy zagrożeń bezpieczeństwa;
- przyczyny i skutki zjawisk i procesów poprawiających bezpieczeństwo;
- czynniki wpływające na ryzyko i zagrożenia bezpieczeństwa;
- systemy bezpieczeństwa, możliwości i środki pomocnicze do ich tworzenia, struktura, cele i zadania, zasady i formy ich skutecznego działania (HOFREITER, 2012: 38).

Securitologia jako nauka kompleksowa proponuje holistyczne badania nad bezpieczeństwem. Powstała na pograniczu nauk przyrodniczych, społecznych i technicznych i zajmuje się analizowaniem praw i mechanizmów ochrony człowieka, grup społecznych i środowiska społecznego i przyrodniczego. „Ponadto nauka ta musi stworzyć własny język naukowy, czyli aparat kategorialny (terminy i pojęcia), własne metody i technikę badawczą, a także nieustannie pracować nad sformułowaniem przedmiotu swoich badań oraz teoretycznej i praktycznej komunikacji z innymi dziedzinami nauki” (HOFREITER, 2012: 46).

Przyglądając się publikacjom w obszarze nauk o bezpieczeństwie, należy stwierdzić, iż w większości publikacji obszar tych nauk dotyczy zagadnień współczesnego bezpieczeństwa, a w szczególności bezpieczeństwa wewnętrznego. Zapotrzebowanie na takie publikacje determinuje także dydaktyka szkoły wyższej. Wszechstronne zainteresowanie bezpieczeństwem jest wyrażane przez kierunki studiów, głównie bezpieczeństwo narodowe, bezpieczeństwo wewnętrzne, a także inżynierię bezpieczeństwa. Rozwojowi dydaktyki towarzyszą zmiany w wykazie obszarów wiedzy, dziedzin nauki i dyscyplin naukowych (SUŁOWSKI, BRZEZIŃSKI, 2014: 7).

Centralne problemy tworzące grupę nauk o bezpieczeństwie powinny być objęte wspólnym obiektem badania (przedmiotem materialnym) w ramach działań

zespołów charakteryzujących się wysokim stopniem zhierarchizowania (np. wojskowych, policyjnych, straży pożarnej, ratowniczych itp.) w środowisku społecznym (humanistycznym).

Celem moim nie są szczegółowe, teoretyczne rozważania na temat definicji bezpieczeństwa, a nawet nie przegląd najważniejszych aspektów tej tematyki. Należy zaznaczyć jedynie, iż pojęcie bezpieczeństwa ewoluuje wraz z rozwojem cywilizacji. Obecnie bezpieczeństwo obejmuje nie tylko aspekty polityczny i militarny, ale i ekonomiczny, ekologiczny, społeczny. Termin *bezpieczeństwo* jest wieloaspektowy i stosowany zarówno w opracowaniach naukowych, jak i w języku potocznym w wielu znaczeniach i kategoriach. Mówi się m.in. o bezpieczeństwie ekologicznym, bezpieczeństwie ideologicznym, bezpieczeństwie informatycznym, bezpieczeństwie ekonomicznym, bezpieczeństwie powszechnym, bezpieczeństwie publicznym, bezpieczeństwie kulturowym i bezpieczeństwie militarnym.

Metodologia securitologii została oparta na metodologii nauk społecznych. Podstawą metodologiczną securitologii jest podejście dialektyczne i holistyczne, analiza systemowa, przekraczanie granic pomiędzy poszczególnymi dyscyplinami naukowymi (transdyscyplinarność) (KORZENIOWSKI, 2008: 47–48). Wśród metod i technik badawczych securitologii Leszek Korzeniowski wymienia: metody odczytu dokumentów, techniki opisowe, metodę obserwacji, eksperyment, metodę wywiadu, metodę panelu (zogniskowany wywiad grupowy – *focus group research*), metodę badań ankietowych, studium przypadku (KORZENIOWSKI, 2008: 161–168). Andrzej Urbanek podkreśla, iż traktowanie securitologii jako nauki o bezpieczeństwie człowieka i organizacji społecznych jest zbieżne z ogólnym kierunkiem rozwoju nauk o bezpieczeństwie, które wymiar teoretyczny budują w oparciu o dokonania szkoły kopenhaskiej, a wymiar pragmatyczny na koncepcji *human security* (URBANEK, 2012: 35).

Bezpieczeństwo ma niewątpliwie charakter wielozakresowy i podejście do tej kwestii powinno uwzględniać zastosowanie teorii psychologii, filozofii, nauk wojskowych, prawa, socjologii, historii, ekonomii, polityki, pedagogiki, nauk przyrodniczych, rolniczych, leśnictwa, górnictwa, medycyny, teologii, sztuki (HOFREITER, 2012: 36). Badacze, podkreślając charakter wielozakresowy bezpieczeństwa i jego związek z innymi naukami, nie wymieniają jednak lingwistyki (językoznawstwa). Zdają się nie dostrzegać tego, iż podejście do tak kompleksowej analizy bezpieczeństwa musi być oparte nie tylko na wiedzy przyrodniczej, społecznej i technicznej, ale także na wiedzy lingwistycznej, psycholingwistycznej oraz wiedzy z zakresu nauk o komunikowaniu. Takie podejście starałam się uzasadnić w swoich publikacjach, które traktowały – najogólniej rzecz ujmując – o języku bezpieczeństwa, o bezpieczeństwie uczestników interakcji, o komunikacyjnym aspekcie bezpieczeństwa.

Propozycja zawarta w niniejszej książce związana jest z wyodrębnieniem w ramach dyscypliny naukowej *nauki o bezpieczeństwie* m.in. takiej specjalności naukowej, jak *lingwosecuritologia*. Lingwosecuritologia jako dziedzina z pogranicza nauk humanistycznych i społecznych otwiera przed badaczami nowe możliwości opisu języka bezpieczeństwa. Badacz uzyskuje możliwości wykorzystania szero-

kiego spektrum metod: lingwistycznych, socjologicznych, nauk o bezpieczeństwie, psychologicznych, zarządzania. Lingwosecuritologia zorientowana zatem jest na badanie języka bezpieczeństwa. Takie podejście do badań jest zgodne z antropocentrycznym paradygmatem w nauce.

Dyscyplina naukowa to doniosła społecznie, ukształtowana i wyodrębniona ze względu na przedmiot i cel badań lub kształcenia część nauki w znaczeniu instytucjonalnym i uznana za podstawową jednostkę jej klasyfikacji (KRZYŻANOWSKI, 1999: 130). Proponuję uzasadnienie nazwy *lingwosecuritologia* na zasadzie analogii do nazwy *lingwokulturologia* (lingwistyka kulturowa)⁵ czy też *lingwokryminalistyka* (lingwistyka kryminalistyczna). Lingwosecuritologia jako specjalność naukowa powinna umożliwiać realizację określonych celów i funkcji. Jako cele można przyjąć:

- wykrywanie prawidłowości i nieprawidłowości przepływu informacji w sytuacjach kryzysowych;
- wypracowanie metod zdobywania wiedzy w oparciu o możliwości zastosowania podejścia pragmalingwistycznego w sytuacjach kryzysowych;
- rozwijanie aparatu pojęciowego;
- wyjaśnianie i usprawnianie procesów informacyjno-decyzyjnych;
- wykrywanie prawidłowości zachodzących w pionowych i poziomych relacjach interpersonalnych;
- doskonalenie form i metod przekazywania i przyswajania wiedzy o roli użycia języka w sytuacjach kryzysowych.

Lingwosecuritologia ma cele zarówno poznawcze, jak i praktyczne⁶. Przestrzeń pojęciowa lingwosecuritologii jest zbiorem wszelkich terminów symbolizujących myślowe odzwierciedlenia całościowych ujęć istotnych cech sytuacji kryzysowej przez wszystkich jej uczestników.

Uogólniając, funkcje lingwosecuritologii można sprowadzić do funkcji poznawczych i funkcji praktycznych. Do grupy funkcji poznawczych można zaliczyć: funkcję diagnostyczną – polegającą na badaniu, opisywaniu i wyjaśnianiu zjawisk związanych z komunikowaniem się w sytuacjach kryzysowych; funkcję progностyczną – polegającą na wykrywaniu ogólnych praw przebiegu sytuacji kryzysowej w zależności od przyjętych strategii komunikacyjnych. Prognozowanie związane jest z konsekwencjami wynikającymi z użycia poszczególnych strategii komunikacyjnych w sytuacjach kryzysowych. Do grupy funkcji praktycznych można zaliczyć funkcję dydaktyczną oraz funkcję racjonalizującą. Funkcja dydaktyczna polega na działaniach zmierzających do przyswojenia wiedzy o komunikowaniu kryzysowym i doskonalenia umiejętności komunikacji interpersonalnej przez

⁵ Lingwokulturologia – dziedzina z pogranicza nauk humanistycznych i społecznych (zob. ZI-
NOWIEWA, JURKOW, 2009).

⁶ Ze względu na cele, jakie stoją przed naukami, i rozwiązywane problemy, wyróżniane są: nauki
teoretyczne (nazywane inaczej podstawowymi albo czystymi) i nauki praktyczne (nazywane również
stosowanymi albo wdrożeniowymi). Nauki teoretyczne, mając cele czysto poznawcze, dostarczają
naukom praktycznym wiedzy wdrażanej następnie do praktyki.

podmioty zaangażowane w działania związane z wszystkimi fazami sytuacji kryzysowej. Funkcja racjonalizująca polega natomiast na zastosowaniu zdobytej wiedzy do optymalizacji procesu przepływu informacji w sytuacji kryzysowej. Ogólnym punktem widzenia, z jakiego dany przedmiot jest analizowany w odniesieniu do lingwosecuritologii, jest skuteczność komunikowania się w sytuacjach kryzysowych. Lista obszarów, w ramach których można rozpatrywać przedmiot badań lingwosecuritologii, nie jest zamknięta, gdyż wraz z rozwojem tej specjalności naukowej mogą zarysowywać się inne aspekty.

W obrębie specjalności można wyróżnić obszary problemowe stanowiące strukturę lingwosecuritologicznej specjalności naukowej w obszarze nauki o bezpieczeństwie. Obszar zainteresowania związany z aspektem ogólnoteoretycznym może przyjąć nazwę np. *podstawy lingwosecuritologii*, *ogólna teoria lingwosecuritologii* itp. Nazwa obszaru zainteresowania w specjalności lingwosecuritologia powinna swym zakresem obejmować możliwie dokładnie treści – problemy w niej rozwiązywane i rozwiązywane, charakteryzujące specjalność naukową lingwosecuritologii i dotyczące ogólnych zagadnień komunikowania kryzysowego. Obszar zainteresowania naukowego o nazwie *teoria lingwosecuritologii* powinien objąć historię komunikowania kryzysowego, metateorię lingwosecuritologii (miejsce we współczesnej klasyfikacji nauk, cele i funkcje, przedmiot badań i jego aspekty, części składowe – strukturę wiedzy o komunikowaniu kryzysowym), podstawowy aparat pojęciowy lingwosecuritologii i jej funkcje, formy i metody kształcenia oraz szkolenia służb zaangażowanych w przebieg sytuacji kryzysowej, a także kierunki rozwoju lingwosecuritologii.

Lingwosecuritologia zajmuje się zatem analizą zachowań komunikacyjnych w sytuacjach kryzysowych z perspektywy securitologii. Związana jest z psycholingwistyką, psychologią, filozofią, naukami o zarządzaniu, a nawet biolingwistyką⁷. Małgorzata ŚWIĘCICKA, autorka książki *Pieniądz we współczesnej polszczyźnie* (2012), postuluje wprowadzenie nowego działu językoznawstwa – ekonomolingwistyki. Lingwosecuritologia byłaby dyscypliną heterogenicznego opisu języka, a jej obiektem badawczym jest język w jego uwarunkowaniach zewnętrznych, podobnie zresztą jak obiekt badań ekolingwistyki, psycholingwistyki, socjolingwistyki. W dobie kształtowania się takich dyscyplin, jak lingwistyka genetyczna (czy genetyka lingwistyczna), lingwistyka ewolucyjna, lingwistyka molekularna, w przekonaniu piszącej te słowa najwyższy czas, by do tego typu badań nad bezpieczeństwem na większą niż dotąd skalę włączyli się językoznawcy. Właściwie śladów włączenia się lingwistów w badania nad bezpieczeństwem próżno szukać. Wyzwanie to niełatwe, bo paradygmat nauk o bezpieczeństwie różni się od paradygmatu tradycyjnie pojętego językoznawstwa jako nauki należącej do obszaru nauk humanistycznych.

⁷ Biolingwistyka to dyscyplina zajmująca się nie tylko badaniem biologicznych podstaw języka, ale we współczesnym rozumieniu próbująca opisywać i wyjaśniać fakty oraz procesy językowe, a także zachowania komunikacyjne zwierząt (w tym człowieka) z wykorzystaniem aparatu pojęciowego i procedur nauk przyrodniczych (Nowakowski, 2006: 143–155).

Rozwój lingwosecuritologii powinien odbywać się w ramach akceptacji interdyscyplinarnego modelu prowadzenia badań naukowych. Lingwosecuritologia powinna stać się nowym kierunkiem (subdyscypliną, specjalnością) nauczania. Zachodzi zatem potrzeba wyodrębnienia części securitologii zajmującej się teorią i praktyką języka bezpieczeństwa – lingwosecuritologii. Wyodrębnienie lingwosecuritologii może stanowić kontynuację dyskusji na temat określenia obszarów grupy nauk wchodzących do nowo powołanych dyscyplin naukowych i wyodrębnienia w nich podstawowych specjalności naukowych.

Językoznawstwo to nauka o języku. Jak pisze Kazimierz POŁAŃSKI (red., 1999: 279):

Z uwagi jednak na to, iż językiem zajmują także inne dyscypliny naukowe (logika, filozofia, psychologia i in.), językoznawstwo często określa się jako naukę, dla której język jest głównym przedmiotem badań. Należy zaznaczyć, że ostrej granicy między aspektem językoznawczym a aspektami niejęzykoznawczymi badań nad językiem przeprowadzić się nie da, zwłaszcza w obecnych czasach, które charakteryzują się między innymi tendencją do integracji nauk.

Nie chodzi tutaj bynajmniej o zacieranie się granic między dyscyplinami, lecz o zespolenie konkretnych podejść badawczych.

W kręgu dyskursu kryzysowego

Konceptualizacja pojęć

1.1. Pojęcia *dyskursu* i *dyskursu kryzysowego*

Pojęcie *dyskursu* funkcjonuje w wielu dziedzinach nauk humanistycznych i społecznych. Jego złożony charakter jest zdeterminowany złożonością koncepcji pojmowania i analizy dyskursu od lat 60. i 70. XX wieku. Pojęcie *dyskursu* (łac. *discursus* 'bieganie w różnych kierunkach, pospieszanie dokądś; dyskusja, rozmowa, rozprawa, rozumowanie') jest definiowane jako forma organizacji języka. Z lingwistyki, psychologii i socjologii wyodrębniła się nowa dziedzina badań, zajmująca się opisem i analizą mówionej interakcji i tekstów pisanych.

W Polsce pojęcie *dyskurs* zaczęło się pojawiać na przełomie lat 70. i 80., a badania nad dyskursem prowadzone są nie tylko w naukach ścisłych, ale i humanistycznych. Badania zainicjowane przez Marię Renatę Mayenową w kontekście spójności tekstu były kontynuowane przez Jerzego Bartmińskiego, Barbarę Boniecką, Stanisława Gajdę, Mieczysława Balowskiego, Annę Duszak oraz Ewę Miczkę. Lingwistyczne aspekty dyskursu poruszane są m.in. w monografii Anny DUSZAK *Tekst, dyskurs, komunikacja międzykulturowa* (1998), pracy zbiorowej pod redakcją Teuna A. VAN DIJKA *Dyskurs jako struktura i proces* (2001) oraz monografii Ewy MICZKI *Kognitywne struktury sytuacyjne i informacyjne w interpretacji dyskursu* (2002). Dyskurs parlamentarny w ujęciu gramatyki komunikacyjnej został zbadany przez Elżbietę LASKOWSKĄ (2004). Rytuały werbalne w polskim parlamencie jako zjawisko dyskursywne są natomiast przedmiotem analizy Agaty MAŁYSKI (2012) w książce *Strategie komunikacyjne we współczesnym dyskursie politycznym*. W ostatnich latach pojęcie *dyskursu* stało się popularne także wśród badaczy innych dyscyplin, takich jak filozofia, socjologia, psychologia, psycholingwistyka, socjolingwistyka, literaturoznawstwo, kulturoznawstwo, medioznawstwo itd. Badacze analizy dyskursu ujmują tekst całościowo jako nierozzerwalną strukturę, wskazując przy tym związki między wypowiedzią a jej kontekstem sytuacyjnym, społecznym i kulturowym oraz przesuważą uwagę ze zjawisk kodowych na konkretne sposoby użycia języka, a także kładą nacisk na sprawczą rolę języka w kontaktach międzyludzkich.

Badacze dokonują socjologicznej i psychologicznej analizy dyskursu, także w ramach pedagogiki dyskursywnej¹. Jak zaznacza Jerzy SZACKI (2005: 905): „słowo *dyskurs* zrobiło we współczesnej humanistyce oszałamiającą karierę i coraz trudniej o pewność, czy w ogóle jeszcze cokolwiek znaczy, używa się go bowiem na wiele różnych sposobów, a całkiem nierzadko po prostu jako uczonego określenia dowolnej dłuższej wypowiedzi lub dowolnego tekstu”.

Termin *dyskurs* obejmuje w polszczyźnie znaczenia: 1. ‘dyskusja, w której poważny temat omawiany jest w sposób uporządkowany i logiczny’; 2. ‘wywód, np. w rozprawie filozoficznej lub w dziele literackim, przeprowadzony na zasadzie ściśle logicznego wnioskowania’ (*Uniwersalny słownik języka polskiego*). W ujęciu lingwistycznym dyskurs jest przejawem jednostki strukturalnej (wypowiedź, tekst, dialog itd.) lub relacją zachodzącą między tymi jednostkami. Jest zatem strukturą składającą się z trzech wymiarów: czynność użycia języka, wyrażenie idei, społeczne interakcje (van DIJK, red., 2001: 9–10).

Aneta ZAŁAŻIŃSKA w książce *Niewerbalna struktura dialogu. W poszukiwaniu polskich wzorców narracyjnych i interakcyjnych zachowań komunikacyjnych* (2006) uznaje pojęcie *dyskursu* za kategorię nadrzędną wobec kategorii *dialogu-rozmowy*, zaś dialog twarzą w twarz za kategorię podrzędną wobec *dialogu-rozmowy*. *Dyskurs* badaczka rozumie szeroko: jako ujęcie języka w zdarzeniu komunikacyjnym występującym realnie z cechami dynamiczności, szybkości, eliptyczności (ZAŁAŻIŃSKA, 2006: 12–13).

W niniejszej monografii traktuję *dyskurs* i *tekst* synonimicznie, podobnie jak czyni to Urszula ŻYDEK-BEDNARCZUK (2005: 69). Jest to ciąg zachowań językowych, „których postać zależy od tego, kto mówi, do kogo, w jakiej sytuacji i jakim celu. Tak pojęty dyskurs jest rodzajem interakcji społecznej dokonującej się przy udziale języka” (GRABIAS, 1994: 264).

Obiektem badań językoznawców stał się również dyskurs negocjacji handlowych z perspektywy oceny skuteczności komunikacji w świecie współczesnego biznesu. Piotr MAMET w książce *Język negocjacji handlowych* (2004) dokonuje analizy języka angielskiego używanego w negocjacjach handlowych w kontekście wymagań stawianych przed językiem przez teorię negocjacji. Przedmiotem analizy jest model preskryptywny języka, to znaczy taki, jaki wynika zarówno z teorii negocjacji, jak i z materiałów dydaktycznych o charakterze instruktażowym. Piotr Mamet zauważa, iż negocjacje handlowe stanowią osobny typ komunikacji określany w literaturze angielskiej jako *business genre*, którego cechą dystynktywną jest osiągnięcie określonego rodzaju porozumienia (MAMET, 2004: 185). W negocjacjach biznesowych – jak zaznacza badacz – osiągnięcie porozumienia (realizacja *genre*) odbywa się drogą dyskursu, przy tym dyskurs ten przebiega etapami. Uczestnicy procesu negocjacyjnego mogą zarówno przesuwać się do przodu, jak

¹ Por. „Termin *dyskurs* jest pojęciem wieloznacznym. Mówimy o dyskursie politycznym, naukowym, społecznym, humanistycznym, literackim, ale też o dyskursie w tańcu, muzyce. Mamy więc do czynienia z całą rodziną znaczeń, a zjawisko odnosi się do różnych dziedzin i dyscyplin” (ŻYDEK-BEDNARCZUK, 2005: 67).

i cofać, wyczerpanie możliwości ustępstw prowadzi do impasu w negocjacjach (MAMET, 2004: 185).

Odwołam się w tym miejscu do uwag Joan MULHOLLAND, która w książce *The Language of Negotiation* (1991) tworzy własny model opisu negocjacji jako systemu wzajemnych powiązań pomiędzy językiem, kulturą oraz dyskursem, a negocjacje uważa za dyskurs społeczny. Zajmuje się językiem jako jednym z komponentów procesu negocjacji. Dyskurs jest zatem wydarzeniem komunikacyjnym.

Dyskurs kryzysowy stanowi realizację specyficznego rodzaju komunikacji, jakim są tzw. negocjacje kryzysowe. Olbrzymia literatura obcojęzyczna z tego zakresu i niewielkie zainteresowanie badaczy tymi zagadnieniami w Polsce skłaniają do podjęcia tematyki komunikowania się w ramach dyskursu kryzysowego. Dyskurs kryzysowy można definiować jako rozbudowany komunikat o tematyce pozostającej w kontekście kryzysu, powstający w trakcie rozmowy, traktowany szerzej niż konwersacja czy dialog i odwołujący się do sfery działań społecznych.

Negocjacje kryzysowe obejmują wszelkie rozmowy podejmowane w sytuacjach kryzysowych, nie tylko przez Policję i inne służby mundurowe, ale może to być dialog podejmowany np. przez personel placówek resocjalizacyjnych i terapeutycznych, personel więziennictwa, służbę zdrowia oraz przez osoby niezajmujące się etatowo negocjacjami kryzysowymi. W sytuacjach zapobiegania panice, uspokajania ratowanych, udzielania wsparcia duchowego poszkodowanym negocjacje podejmują służby porządkowe i ratownicze. O negocjacjach policyjnych można natomiast mówić zarówno w sensie wąskim, jak i w sensie szerokim. Są to działania przebiegające *sensu stricto* według procedur opisanych w resortowych aktach prawnych, a *sensu largo* to wszelkie działania komunikacyjne funkcjonariuszy w sytuacjach zagrożenia bezpieczeństwa i porządku publicznego.

Negocjatorzy policyjni działają według następujących aktów prawnych:

- Zarządzenie nr 4 Komendanta Głównego Policji z 26 marca 2002 r. w sprawie form i metod wykonywania negocjacji policyjnych (Dz.Urz. KGP, nr 5, poz. 25);
- Zarządzenie nr 213 Komendanta Głównego Policji z 28 lutego 2007 r. w sprawie metod i form przygotowania i realizacji zadań Policji w przypadkach zagrożenia życia i zdrowia ludzi lub ich mienia albo bezpieczeństwa i porządku publicznego (Dz.Urz. KGP, nr 5, poz. 49).

Wymienione akty prawne regulują możliwości wykorzystania negocjatorów w sytuacjach kryzysowych oraz obowiązki i zadania negocjatorów policyjnych.

Negocjacje kryzysowe są szczególnym rodzajem negocjacji i ten typ komunikacji może być nazwany *crisis negotiations genre*. Osiągnięcie porozumienia jest jednoznaczne z beśsiłowym rozwiązaniem konfliktu. Negocjator stosuje właściwe – w jego uznaniu – techniki i taktyki, argumentację, używa aktów mowy, które – w jego przekonaniu – są najbardziej właściwe w danej sytuacji kryzysowej.

1.2. Aspekt pragmalingwistyczny dyskursu kryzysowego

Pragmalingwistyka (pragmatyka językowa) postuluje analizowanie konkretnych wypowiedzi poprzez wyróżnienie informacji wnoszonych nie tylko przez system językowy, ale i znaczeń zależnych od użycia, a więc od kontekstu sytuacyjnego i wiedzy uczestników komunikacji. Z perspektywy pragmalingwistyki komunikaty bada się poprzez poszukiwanie zależności między faktyczną intencją wyrażoną przez nadawcę a formą gramatyczną wypowiedzi nadawcy. Przy tym analizy pragmalingwistyczne ukierunkowane są na badanie aktów mowy, czyli na jeden z aspektów działania człowieka poprzez język². Podejście pragmalingwistyczne do dyskursu kryzysowego związane jest z badaniem mechanizmów użycia języka w tym typie komunikacji ze wskazaniem środków językowych używanych przez nadawcę w określonych warunkach społecznych i fizycznych aktu komunikowania się i w odniesieniu do odbiorcy, aby odbiorca podjął działania zgodne z życzeniem nadawcy.

Negocjatorom, szczególnie kryzysowym, niewątpliwie potrzebna jest wiedza nie tylko psychologiczna, ale i lingwistyczna. Prowadzenie negocjacji to proces komunikowania się, a sposób prowadzenia komunikacji wpływa na skuteczność negocjacji. Negocjacje i rozwiązywanie sporów są przecież najważniejszą częścią interdyscyplinarnego kierunku badań – kierowania konfliktem (RZĄDCA, 2000: 10). Negocjacje prowadzone są przez stronę sprzedającą i kupującą przy braku zgody. Natomiast w sytuacjach konfliktowych celem negocjacji

[...] jest znalezienie rozwiązania akceptowanego przez obie strony, chociaż nie w pełni je satysfakcjonującego. W takich sytuacjach mamy do czynienia z przeświadczeniem, że aspiracje jednej strony mogą być zaspokojone tylko kosztem drugiej strony; przy tym nierzadko propozycje kompromisowe oceniane są przez obie strony jako dla nich właśnie krzywdzące (WASZKIEWICZ, 1997: 39).

Celowość badania negocjacji kryzysowych z perspektywy teorii aktów mowy jest zdeterminowana nie tyle wymianą informacji, która ma miejsce podczas komunikowania się ze sprawcą, ile sposobem oddziaływania na siebie obu stron: negocjatora i sprawcy, takie oddziaływanie ma bowiem kluczowe znaczenie dla rozwoju sytuacji zmierzającego do rozwiązania konfliktu. Analiza aktów mowy w negocjacjach policyjnych służy wyznaczeniu celu, w jakim zostały wypowiedziane (illokucja) oraz czy osiągnęły zamierzony efekt (perlokucja). Negocjacje policyjne stanowią proces wymiany aktów illokucyjnych. Negocjator ma przeprowadzić sprawcę

² Bibliografia dotycząca aktów mowy jest bardzo bogata. Wymienię przykładowo niektóre pozycje w porządku alfabetycznym: DĄBROWSKA, 1992; DĄBROWSKA, NOWAKOWSKA, red., 2005; DRABIK, 2004; GALASIŃSKI, 1992; GAŁCZYŃSKA, 2003; 2005; GRZEGORCZYKOWA, 1991; MAJEWSKA, 2005; MAMCARZ, 1996; WIECZOREK, 1999; ZGÓŁKOWA, ZGÓŁKA, 2004.

z poziomu unikania poprzez poziom konfrontacji aż do poziomu kooperacji. Sposób przejścia z jednego poziomu na drugi podpowiada właśnie pragmatyka językowa. Osiągnięcie skuteczności porozumiewania odbywa się poprzez stosowanie argumentacji, odpowiednich technik i taktyk, właściwych aktów mowy z uwzględnieniem wszystkich parametrów sytuacji komunikacyjnej, włączając komponent niewerbalny i parawerbalny, a także parametr różnic kulturowych.

Działając za pomocą języka, o czymś oznajmiamy, coś potwierdzamy, czemuś zaprzeczamy, o coś pytamy, wyrażamy wątpliwości, ostrzegamy, wyrażamy na coś zgodę, czegoś odmawiamy, grozimy, obiecujemy itd. Teoria aktów mowy (AUSTIN, 1962) zakłada, iż zachowanie językowe jest działaniem poprzez akt lokucyjny (zdanie zbudowane prawidłowo według reguł danego języka); akt illokucyjny (działanie w celu wywołania u odbiorcy określonego efektu) oraz akt perlokucyjny (wywołanie przez mówienie skutków w rzeczywistości lub u odbiorcy).

Wśród typologii aktów mowy warto przybliżyć te stworzone przez Aleksego AWDIEJEWĄ (2004a) oraz Elżbietę LASKOWSKĄ (2004). W obrębie aktów mowy wyróżnia się: akty informacyjno-weryfikacyjne; akty ematywne; akty działania nakłaniające; akty działania nakłaniająco-zobowiązujące; akty działania zobowiązania. Do aktów informacyjno-weryfikacyjnych należą: akty powiadamiania, pytające, modalne oraz modalno-ematywne. Wśród aktów informacyjno-weryfikacyjnych wyróżnia się oznajmienie, potwierdzenie i zaprzeczenie. Akty informacyjno-weryfikacyjne pytające obejmują pytania i dopytania. Akty informacyjno-weryfikacyjne modalne związane są z wyrażaniem pewności, wyrażeniem przekonania o prawdopodobieństwie, wyrażeniem nieokreśloności modalnej (unikanie odpowiedzi), wyrażeniem wątpliwości, wyrażeniem przekonania o wykluczeniu. Akty informacyjno-weryfikacyjne modalno-ematywne wyrażają nadzieję (przypuszczenie, że stanie się coś dobrego), obawę (przypuszczenie, że stanie się coś złego). Akty ematywne realizują się poprzez wyrażenie pozytywnego lub negatywnego uczucia. W obrębie aktów działania nakłaniających wyróżnia się: prośbę, polecenie, żądanie i rozkaz, proponowanie, radę / odradzanie (w tym ostrzeżenie), pozwolenie na działanie odbiorcy oraz odmowę pozwolenia na cudze działanie. Akty działania nakłaniająco-zobowiązujące realizują się poprzez groźbę, a akty działania zobowiązania poprzez wyrażenie gotowości do działania, obietnicę, a także wyrażenie zgody na własne działanie.

Typologia aktów mowy sporządzona w oparciu o klasyfikację Aleksego AWDIEJEWĄ (2004a) i Elżbiety LASKOWSKIEJ (2004) przedstawia się następująco³:

OZNAJMIENIE – akt informacyjno-weryfikacyjny powiadamiania:

- wyrażanie sądu / opinii / woli; wyrażanie wiedzy, że P: *Stwierdzam, że jest P*;
- funkcja w dialogu: inicjatywa N;
- cel pragmatyczny: po to, by O przyjął za prawdę, że P.

³ Wytłuszczono nazwy aktów mowy i przyjęto następujące oznaczenia umowne: P – propozycja, E – emocje, X – działanie, N – nadawca, O – odbiorca.

POTWIERDZENIE – akt informacyjno-weryfikacyjny powiadamiania:

- wyrażanie sądu / opinii / woli; wiedzy, że P: *Potwierdzam, że P*;
- funkcja w dialogu: reakcja na wyrażenie sądu asertywnego;
- cel pragmatyczny: po to, by O przyjął, że jego wiedza, że P, jest zgodna z wiedzą N.

POTWIERDZENIE – akt informacyjno-weryfikacyjny powiadamiania:

- wyrażanie sądu / opinii / woli; wiedzy, że P: *Potwierdzam, że P*;
- funkcja w dialogu: reakcja na wyrażenie pytania;
- cel pragmatyczny: po to, by O przyjął za prawdę, że P.

POTWIERDZENIE – akt informacyjno-weryfikacyjny powiadamiania:

- wyrażanie sądu / opinii / woli; wiedzy, że P: *Potwierdzam, że P*;
- funkcja w dialogu: reakcja na wyrażenie sądu modalnego;
- cel pragmatyczny: po to, by O utwierdził się w przekonaniu, że P.

ZAPRZECZENIE – akt informacyjno-weryfikacyjny powiadamiania:

- wyrażanie sądu / opinii / woli; wyrażanie wiedzy, że nie P: *Zaprzeczam, że P*;
- funkcja w dialogu: reakcja na wyrażenie sądu asertywnego;
- cel pragmatyczny: po to, by O przyjął, że jego wiedza, że P, jest różna od wiedzy N.

ZAPRZECZENIE – akt informacyjno-weryfikacyjny powiadamiania:

- wyrażanie sądu / opinii / woli; wyrażanie wiedzy, że nie P: *Zaprzeczam, że P*;
- funkcja w dialogu: reakcja na wyrażenie pytania;
- cel pragmatyczny: po to, by O przyjął za prawdę, że nie P.

PYTANIE – akt informacyjno-weryfikacyjny pytający:

- wyrażanie sądu / opinii / woli; brak wiedzy, czy P: *Pytam, czy P*;
- funkcja w dialogu: inicjatywa N;
- cel pragmatyczny: po to, by O przekazał N wiedzę o tym, że P lub nie P.

DOPYTANIE – akt informacyjno-weryfikacyjny pytający:

- wyrażanie sądu / opinii / woli; wyrażanie niepełnej wiedzy o P: *Pytam, jak, dla czego, kiedy, gdzie, po co itd. P*;
- funkcja w dialogu: inicjatywa N;
- cel pragmatyczny: po to, by O uzupełnił wiedzę N o P.

WYRAŻENIE PEWNOŚCI – akty informacyjno-weryfikacyjny modalny:

- wyrażanie sądu / opinii / woli; wyrażanie przekonania (pewności), że P: *Wyrażam pewność, że P*;
- funkcja w dialogu: inicjatywa N;
- cel pragmatyczny: po to, by O potwierdził / zaprzeczył, że P.

WYRAŻENIE PEWNOŚCI – akt informacyjno-weryfikacyjny modalny:

- wyrażanie sądu / opinii / woli; wyrażanie przekonania (pewności), że P: *Wyrażam pewność, że P*;
- funkcja w dialogu: reakcja na wyrażenie sądu asertywnego / modalnego / pytanie;
- cel pragmatyczny: po to, by O zmodyfikował sąd wyrażony przez N.

WYRAŻENIE PRZEKONANIA O PRAWDOPODOBIENSTWIE – akt informacyjno-weryfikacyjny modalny:

- wyrażanie sądu / opinii / woli; wyrażanie przypuszczenia, że P: *Wyrażam przypuszczenie, że P*;
- funkcja w dialogu: reakcja na wyrażenie sądu asertywnego / modalnego / pytanie; inicjatywa N;
- cel pragmatyczny: po to, by O podjął z N próbę ustalenia, czy P.

WYRAŻENIE NIEOKEŚLONOŚCI MODALNEJ (UNIKANIE ODPOWIEDZI) – akt informacyjno-weryfikacyjny modalny:

- wyrażanie sądu / opinii / woli; wyrażanie przekonania o niemożności przedstawienia sądu modalnego: *Mówię, że nie wiem, czy P, czy nie P*;
- funkcja w dialogu: reakcja na wyrażenie sądu asertywnego / modalnego / pytania O;
- cel pragmatyczny: po to, by O nie oczekiwał od N sądu, czy P, czy nie P.

WYRAŻENIE WĄTPLIWOŚCI – akt informacyjno-weryfikacyjny modalny:

- wyrażanie sądu / opinii / woli; wyrażanie wątpliwości, że P: *Wyrażam wątpliwość, że P*;
- funkcja w dialogu: reakcja na wyrażenie sądu asertywnego / modalnego / pytania O; inicjatywa N;
- cel pragmatyczny: po to, by O podjął z N próbę ustalenia, czy nie P.

WYRAŻENIE PRZEKONANIA O WYKLUCZENIU – akt informacyjno-weryfikacyjny modalny:

- wyrażanie sądu / opinii / woli; wyrażanie przekonania (pewności), że nie P: *Wyrażam pewność, że nie P*;
- funkcja w dialogu: reakcja na wyrażenie sądu asertywnego / modalnego / pytania O; inicjatywa N;
- cel pragmatyczny: po to, by O potwierdził lub zaprzeczył, że nie P.

WYRAŻENIE NADZIEI (PRZYPUSZCZENIA, ŻE STANIE SIĘ COŚ DOBREGO) – akt informacyjno-weryfikacyjny modalno-emotywny:

- wyrażanie sądu / opinii / woli; wyrażanie nadziei, że P: *Wyrażam nadzieję, że P*;
- funkcja w dialogu: inicjatywa N lub reakcja na pytanie;
- cel pragmatyczny: po to, by O uwierzył, że stanie się (dzieje się, stało się) P.

WYRAŻENIE NADZIEI (PRZYPUSZCZENIA, ŻE STANIE SIĘ COŚ DOBREGO) – akt informacyjno-weryfikacyjny modalno-emotywny:

- wyrażanie sądu / opinii / woli; wyrażanie nadziei, że P: *Wyrażam nadzieję, że P*;
- funkcja w dialogu: reakcja na wyrażenie sądu asertywnego lub modalnego;
- cel pragmatyczny: po to, by O wiedział, że N podziela jego sąd, że stanie się P.

WYRAŻENIE OBAWY (PRZYPUSZCZENIA, ŻE STANIE SIĘ COŚ ZŁEGO) – akt informacyjno-weryfikacyjny modalno-emotywny:

- wyrażanie sądu / opinii / woli; wyrażanie obawy, że P: *Wyrażam obawę, że P*;
- funkcja w dialogu: inicjatywa N lub reakcja na pytanie;

- cel pragmatyczny: po to, by O spodziewał się P (ewentualnie zrobił coś, by uniknąć P).

WYRAŻENIE OBAWY (PRZYPUSZCZENIA, ŻE STANIE SIĘ COŚ ZŁEGO) – akt informacyjno-weryfikacyjny modalno-emotywny:

- wyrażanie sądu / opinii / woli; wyrażanie obawy, że P: *Wyrażam obawę, że P*;
- funkcja w dialogu: reakcja na wyrażenie sądu asertywnego lub modalnego;
- cel pragmatyczny: po to, by O wiedział, że N podziela jego sąd, że stanie się P.

WYRAŻENIE POZYTYWNEGO / NEGATYWNEGO UCZUCIA – akt emotywny:

- wyrażanie sądu / opinii / woli; wyrażanie uczucia (opinii) wobec stanu wywołanego przez N / O / czynnik niezależny, dotyczącego N lub O, korzystnego / niekorzystnego (dla N / O): *Wyrażam uczucie E*;
- funkcja w dialogu: inicjatywa N (reakcja na sytuację) / reakcja na wypowiedź;
- cel pragmatyczny: po to, by wywołać w O podobne emocje lub skłonić O do podzielenia opinii N.

AKTY DZIAŁANIA NAKŁANIAJĄCE – prośba / polecenie / żądanie / rozkaz:

- wyrażanie sądu / opinii / woli; wyrażanie woli: *Proszę, żądam, wydaję polecenie, rozkazuję, byś zrobił dla mnie X*;
- funkcja w dialogu: inicjatywa N;
- cel pragmatyczny: po to, by O zrobił X.

AKTY DZIAŁANIA NAKŁANIAJĄCE – proponowanie:

- wyrażanie sądu / opinii / woli; wyrażanie woli: *Proponuję, byśmy zrobili X*;
- funkcja w dialogu: inicjatywa N;
- cel pragmatyczny: po to, by O zrobił X wspólnie z N.

AKTY DZIAŁANIA NAKŁANIAJĄCE – rada / odradzanie (w tym ostrzeżenie):

- wyrażanie sądu / opinii / woli; wyrażanie woli: *Radzę ci zrobić P / odradzam ci zrobienia P. Ostrzegam cię, byś nie robił / zrobił X, bo P*;
- funkcja w dialogu: reakcja na prośbę o radę; reakcja na wyrażenie gotowości do zrobienia X; inicjatywa N;
- cel pragmatyczny: po to, by O zrobił / nie robił X.

AKTY DZIAŁANIA NAKŁANIAJĄCE – pozwolenie na działanie O:

- wyrażanie sądu / opinii / woli; wyrażanie woli (zgody na działanie O): *Pozwalam ci zrobić X*;
- funkcja w dialogu: reakcja na pytanie o zgodę;
- cel pragmatyczny: po to, by O zrobił X.

AKTY DZIAŁANIA NAKŁANIAJĄCE – odmowa pozwolenia na cudze działanie O:

- wyrażanie sądu / opinii / woli; wyrażanie woli (braku zgody na działanie O): *Nie pozwalam ci zrobić X*;
- funkcja w dialogu: reakcja na pytanie o zgodę;
- cel pragmatyczny: po to, by O zrobił X.

AKTY DZIAŁANIA NAKŁANIAJĄCE – odmowa pozwolenia na cudze działanie O:

- wyrażanie sądu / opinii / woli; wyrażanie woli (braku zgody na działanie O): *Nie pozwalam ci zrobić X;*
- funkcja w dialogu: reakcja na pytanie o zgodę;
- cel pragmatyczny: po to, by O nie robił X.

AKTY DZIAŁANIA NAKŁANIAJĄCO-ZOBOWIĄZUJĄCE – groźba:

- wyrażanie sądu / opinii / woli; wyrażanie woli: *Grożę ci, że jeśli zrobisz / nie zrobisz X, to ja zrobię Y;*
- funkcja w dialogu: reakcja na gotowość / odmowę O do zrobienia X;
- cel pragmatyczny: po to, by O oczekiwał, że gdy zrobi / nie zrobi X, to N zrobi Y; po to, by O zrobił / nie zrobił X.

AKTY DZIAŁANIA ZOBOWIĄZANIA – wyrażenie gotowości do działania:

- wyrażanie sądu / opinii / woli: wyrażanie woli (gotowości N do zrobienia X): *Wyrażam zamiar zrobienia X;*
- funkcja w dialogu: inicjatywa N;
- cel pragmatyczny: po to, by O zaakceptował zamiar zrobienia X przez N.

AKTY DZIAŁANIA ZOBOWIĄZANIA – obietnica:

- wyrażanie sądu / opinii / woli; wyrażanie woli (gotowości N do zrobienia X): *Obiecuję, że zrobię dla ciebie X;*
- funkcja w dialogu: reakcja na prośbę / propozycję; inicjatywa N;
- cel pragmatyczny: po to, by O oczekiwał, że N zrobi X.

AKTY DZIAŁANIA ZOBOWIĄZANIA – wyrażenie zgody na własne działanie:

- wyrażanie sądu / opinii / woli; woli (zgody na zrobienie X przez N): *Wyrażam zgodę na zrobienie dla ciebie (dla nas) X;*
- funkcja w dialogu: reakcja na prośbę / propozycję;
- cel pragmatyczny: po to, by O oczekiwał, że N zrobi X.

AKTY DZIAŁANIA ZOBOWIĄZANIA – wyrażenie braku zgody na własne działanie:

- wyrażanie sądu / opinii / woli; wyrażanie woli (braku zgody) N na zrobienie X: *Wyrażam brak zgody na zrobienie dla ciebie X;*
- funkcja w dialogu: reakcja na prośbę / propozycję;
- cel pragmatyczny: po to, by O nie oczekiwał, że N zrobi X.

1.3. Wykorzystanie wiedzy psycholingwistycznej w sytuacjach kryzysowych

Komunikacja negocjatora ze sprawcą jest działaniem ukierunkowanym na porozumienie. Jest to komunikacja perswazyjna, której celem jest nakłanianie odbiorcy do określonego sposobu myślenia według skonstruowanego przez negocjatora scenariusza, przy tym rozmówca powinien się zorientować, że negocjatorowi

zależy na tym, aby zmienić myślenie i działanie. Można nawet zaryzykować stwierdzenie, że niemożliwe jest komunikowanie się bez wywierania wpływu na rozmówcę (GASS, SEITER, 1999: 6). Zjawisko perswazji obejmuje zarówno działania przygotowujące komunikację, jak i towarzyszące jej procesowi, np. hierarchizacja przekazywanych treści, apelowanie do odbiorcy, argumentacja i wszystkie środki językowe służące skuteczności zastosowanych aktów mowy.

Uwagi na temat możliwości wykorzystania wiedzy psycholingwistycznej w negocjacjach kryzysowych należy poprzedzić wyjaśnieniem pojęć *perswazja* i *manipulacja*⁴. Manipulacja, psychomanipulacja i perswazja należą do podstawowych metod socjotechnicznych. W literaturze przedmiotu albo utożsamia się pojęcie *perswazji* i *manipulacji* (BARAŃCZAK, 1975: 51–53), albo podkreśla się granicę między *perswazją* a *manipulacją* w kategoriach *świadomy / nieświadomy* (GRZEGORCZYKOWA, 1991: 22–25; WARCHAŁA, 2004: 41–51), *etyczny / nieetyczny* (PUZYŃNINA, 1992: 203–223). Perswazja jest definiowana jako „systematyczne próby wpłynięcia na myśli, uczucia i działania innej osoby za pomocą przekazywanych jej argumentów” (ZIMBARDO, RUCH, 1994: 675). Dla porównania przytaczam definicję manipulacji: „świadome, zamierzone ukrywanie rzeczywistych celów działań, świadome maskowanie faktu oddziaływania intencjonalnego na poszczególnych ludzi lub grupy” (GRZYWA, 1997: 11). Według Anny GRZYWY (1997: 76) metodami manipulacyjnymi są: podwyższanie własnej wartości, ingracja, wywołanie i redukcja dysonansu poznawczego, wykorzystywanie tendencyjnych błędów myślenia, presja grupy, angażowanie autorytetów, zachowanie mechaniczne, wykorzystywanie oporu psychicznego, wywołanie poczucia winy, makiawelizm, manipulacja tekstem, manipulacja grupami.

Wśród uprawnień do manipulowania innymi ważne miejsce zajmują uprawnienia wynikające z norm społecznych, obyczajowych, prawnych i przejawiające się poprzez relacje dowódcy z żołnierzami, szefa z podwładnymi, przesłuchującego z przesłuchiwanymi, relacje polityków ze słuchaczami. Uprawnienia do manipulacji mogą wynikać także z uprawnień naturalnych (przynależność do grupy i różnice między członkami grupy, np. relacja rodziców z dziećmi) lub z przesłanek samowładnych manipulatora (np. przywódcy ruchów religijnych, deklaracje charyzmatycznych badaczy, działalność agencji reklamowych) (ŁUKASZEWSKI, DOLIŃSKI, MARUSZEWSKI, OHME, 2009: 115–138). Uprawnienie do manipulacji przysługuje także służbom zapewniających bezpieczeństwo i porządek publiczny podczas prowadzenia negocjacji kryzysowych, negocjacji policyjnych, negocjowania w celu zapobiegania panice i w komunikowaniu się z ofiarami, przy udzielaniu wsparcia duchowego. Takie uprawnienia przysługują również w obszarze niektórych specjalności medycznych (psychologia i psychiatria), w resocjalizacji, w sytuacjach kryzysowych w celu bezkonfliktowego rozwiązywania problemów (dyplomacja międzyludzka). Działalność adwokacką można zaliczyć do tzw. „ma-

⁴ Nie rozważam różnic między nimi, co zresztą jest trudne ze względu na różnorodność terminów i często nieostre granice między zakresami pojęć (por. *manipulacja*, *sugerowanie*, *interpretacja*, *stymulacja*, *indoktrynacja*, *demagogia*, *przekonywanie*, *nakłanianie*, *stymulowanie*).

nipulacji pośredniej”, gdyż w pozytywnym celu wykorzystuje negatywne przesłanki metod manipulacyjnych.

Manipulacja językowa jest specyficznym rodzajem wpływu społecznego przy pomocy środków językowych (określonych znaczeń i cech wyrazów oraz struktur gramatycznych, nie tylko samych wyrażanych treści). Użycie środków językowych umożliwia wywieranie wpływu na adresata (PUZYNINA, 1992: 203–223). Jest to forma działania o charakterze zamierzonym i intencjonalnym w celu wywarcia wpływu na osobę lub grupę docelową, działanie ukryte dla odbiorcy, o planowanym charakterze. Jeśli jednak wymaga tego sytuacja, mogą to być działania o charakterze spontanicznym. Jadwiga PUZYNINA (1992: 218–220) wymienia dwa rodzaje manipulacji językowej. Jeden z nich to manipulacja językiem polegająca na umieszczaniu w źródłach leksykograficznych eksplikacji niezgodnych z prawdą – jest to manipulacja w opisie języka jako kodu. Drugi typ to manipulacja ludźmi za pomocą języka, która polega na wpływaniu na odbiorcę dzięki odpowiedniemu zastosowaniu środków językowych: cech wyrazów i struktur gramatycznych. W ujęciu szerszym chodzi tutaj o manipulację za pomocą tekstów.

Na pojęcie *perswazji* należy spojrzeć przez pryzmat teorii funkcji języka. Renata Grzegorzczkowska wymienia wśród funkcji języka funkcję nakłaniającą, która realizuje się poprzez: a) wywołanie działania słownego (pytania) lub innego (rady i dyrektywy: rozkazy, groźby, prośby itp.); b) wpłynięcie w pewien sposób na odbiorcę, przede wszystkim na jego stan mentalny za pomocą perswazji lub przez działania manipulacyjne unikające jawnego przekonywania (GRZEGORCZYKOWA, 1991: 24).

Skuteczności działania perswazyjnego podporządkowane są środki językowe i struktury gramatyczne (użycie wieloznaczności, słów o znaczeniu ogólnym, nieostrych znaczeniowo, użycie słownictwa ekspresywnego, paralelizmy, metafory, metonimie, porównania, peryfrazy) oraz inne środki.

W celu perswazyjnym można wykorzystywać kategorie gramatyczne, jak kategoria osoby czasownika lub formy czasu przeszłego, np. *I know this is difficult, and I know we can work it out* (Wiem, że to trudne, ale wiem też, że jesteśmy w stanie rozwiązać ten problem)⁵ (McMAINS, MULLINS, 2006: 232). Negocjator użył tzw. *MY* inkluzyjnego w celu zmniejszenia dystansu między nadawcą a odbiorcą, a nawet w celu utożsamiania się z odbiorcą, aby wpłynąć na jego zachowanie. Należy odnotować, iż w paradygmacie czasownikowym jedynie 3. osoba nie odnosi się do uczestnika aktu komunikacji. W funkcji perswazyjnej języka daje to możliwość zastosowania podziału: swój – obcy, my – przeciwnik, wartości – antywartości⁶.

Wykorzystanie w działaniu perswazyjnym czasu przeszłego odnosi się do przeszłości z dużym prawdopodobieństwem jej zaistnienia i zawiera ukryty apel, w który włączony jest nadawca komunikatu. Należy zatem wskazać rozmówcy

⁵ We wszystkich przykładach podanych w języku angielskim podano tłumaczenia własne.

⁶ Odsyłam w tym miejscu do interesującej książki T. ŁYSAKOWSKIEGO *Wpływowe osoby. Gramatyka i perswazja* (2005).

możliwość podjęcia takiego działania, które z dużym prawdopodobieństwem doprowadziłoby do urzeczywistnienia opisywanej sytuacji.

Można także w wypowiedzi używać wyrazów zachęcających i nakazujących, np. *trzeba, należy, musi się, wolno* (również z negacją), wyrazów uogólniających jako ucieczki od uszczegóławiania i przymiotników w stopniu wyższym (*To jest najważniejsze dla nas wszystkich; Wybór należy do Ciebie, ale to jest dla nas wszystkich najlepsze rozwiązanie*). Można uprzedzać zarzuty przez potwierdzenia (np. *To jest jedyne rozwiązanie*), używać słów mających skłonić odbiorców do akceptacji stanowiska nadawcy (*powiedzmy to szczerze, nazwijmy rzecz po imieniu*).

Rozmówcę można zachęcić do rozmowy pytaniami, które powinny być tak formułowane, aby rozmówca mógł dzielić się swoimi problemami (BANEY, 2009: 22), np. *Jak widzisz rozwiązanie tych problemów?* Pytania powinny służyć zdobyciu niezbędnych informacji. Mogą to być pytania otwarte typu: *Jak to było? Jak to wyglądało? Kto? Co? Gdzie? Kiedy? Dlaczego? Dlaczego nie? Co się następnie zdarzyło?*; odnoszące się do odczuć, np. *Co myślisz o tym...? Jakie są twoje wrażenia...?*; do wydarzeń z przeszłości, np. *Czy możesz opowiedzieć o tym, co się zdarzyło? I co było później?* Przy zadawaniu pytań istotne jest zadawanie pytań *dla czego?* oraz *dla czego nie?* Odpowiedzi na takie pytania pozwalają poznać stanowisko drugiej strony. Należy wciągnąć rozmówcę w dyskusję, co pomaga rozważyć sposoby rozwiązania problemu. Można także poprosić rozmówcę o radę, gdyż w ten sposób zaprezentuje on swoje stanowisko. Z kolei zadając pytania zamknięte, jak *Czy jesteś sam? Czy mogę być z panem absolutnie szczerzy?* (FOWLER, DEVIVO, 2001: 94); *Czy możesz być pod tym numerem telefonu w czasie, kiedy my rozmawiamy?* (McMAINS, MULLINS, 2006: 241), nadawca może wykorzystywać regułę zaangażowania w celu uzyskania poparcia dla podjęcia pewnych decyzji.

Można także zadawać pytania pozorne, do których należy tzw. pytanie retoryczne – nie jest ono zadawane w celu uzyskania odpowiedzi (*Jaki jest sens takich działań, czy daje Ci to satysfakcję?*). Oddzielną grupą pytań są pytania medytatywne, dotyczące wyboru drogi życiowej, hierarchii wartości, światopoglądu. Ich celem jest wzbudzenie zainteresowania u słuchacza oraz zachęta do podjęcia próby odpowiedzi na stawiane pytania, np. *Może w tym momencie stawiasz sobie pytanie: z jednej strony ty, a z drugiej policja. I co mam teraz robić? Jestem tu po to, żeby Ci pomóc, razem rozwiążemy ten problem.*

Zwiększenie funkcji pragmatycznych może być osiągane poprzez stosowanie różnych operatorów czy frazemów i dotyczy to tzw. mocnych funkcji: wyrażania pewności, wykluczenia, prośby, żądania, obietnicy, zakazu, rady i innych (AWDIEJEW, 2004b: 78).

Funkcja pewności służy przekonaniu odbiorcy, że podana treść jest wiarygodna mimo braku bezpośredniej weryfikacji tej wiarygodności. Używane są operatory leksykalne: *Jestem (absolutnie zupełnie, całkowicie, na sto procent itd.) pewien, że P*, a także formy czasu przyszłego, np. *Sam zobaczysz (sami zobaczycie), że P* (AWDIEJEW, 2004b: 78). Wzmocnienie perswazyjne obietnicy poprzez formuły zapewnienia typu *Zobaczysz! Jak słowo daje! Masz moje słowo! Niewątpliwie; Bez wątpli-*

nia jest stosowane wtedy, gdy jej odbiorca wyraża niepewność w stosunku do jej szczerości lub możliwości wykonania.

Skuteczność działań negocjatora można sprowadzić do trzech efektów: a) sprawić, żeby odbiorca odczuł, że P; b) sprawić, żeby odbiorca uwierzył, że P; c) sprawić, żeby odbiorca zrobił (nie zrobił) P (WIECZOREK, 1999: 70). Negocjator stosuje strategię własnego przykładu, strategię zaciekawiania, strategię obietnicy (obietnica warunkowa: *Jeżeli..., to...*), strategię przekazywania inicjatywy (*Chyba zaczyna mi się podobać ten twój wcześniejszy pomysł, abyśmy...*; TOKARZ, 2005: 203).

Robert B. Cialdini, profesor psychologii Uniwersytetu w Arizonie, opisał reguły wpływu społecznego w książce *Wywieranie wpływu na ludzi: teoria i praktyka* (CIALDINI, 2002): regułę wzajemności (łańcuchy wymiany i relacji korzystnych dla społeczeństwa jako całości tworzą się dzięki poczuciu zobowiązania do odwzajemnienia się za przysługę), regułę konsekwencji (dążenie do konsekwencji w słowach, wierzeniach, celach i czynach), regułę społecznego dowodu słuszności (na podejmowanie przez nas decyzji ma wpływ zachowanie i wiara innych ludzi), regułę lubienia i sympatii (lubienie zwiększa szanse ulegania), regułę autorytetu (uległość wobec autorytetów ma swoje uzasadnienie, gdyż cechują się one zwykle wiedzą, mądrością i siłą; ale i wobec symboli, np. tytułów, pozorów zewnętrznych), regułę niedostępności (przypisywanie większej wartości tym możliwościom, które stają się niedostępne)⁷.

Negocjator stosuje reguły wpływu społecznego, np. może bez wstępnich rozmów poinformować sprawcę:

N⁸: *I talked to my boss and got the lights left on for you (Rozmawiałem z szefem i włączono ci światło)* (McMAINS, MULLINS, 2006: 239).

Negocjator uruchamia działanie reguły zobowiązania. Powinien w sposób bezpośredni dążyć do tego, aby sprawca podjął zobowiązanie poprzez zapisanie lub publiczne złożenie obietnicy, co zwiększa prawdopodobieństwo konsekwentnych zachowań.

Morton DEUTSCH i Harold B. GERARD (1955: 629–636) podają przykład, kiedy osoby biorące udział w eksperymencie podejmowały decyzję i ogłaszały ją publicznie. Nawet jeśli ta decyzja była niewłaściwa, ogromna większość ludzi odmawiała zmiany decyzji. Ważne jest przy tym, aby negocjator oddał pierwszą przysługę w celu przeciwdziałania sytuacji, kiedy sprawca próbuje uruchomić działanie reguły wzajemności:

S: *I won't hurt anybody unless my demands are not met (Jeżeli moje żądania zostaną spełnione, nie skrzywdzę nikogo)* (McMAINS, MULLINS, 2006: 239).

⁷ O regułach wpływu społecznego zob. także DOLIŃSKI, 2000; DOLIŃSKI, 2005: 41–54; 2006; HOGAN, 2005; TYSZKA, 1999. Zastosowanie tych reguł w negocjacjach ze sprawcą zostało omówione w: STAWNICKA, 2012a; 2012c.

⁸ Przyjęto oznaczenia: N – negocjator, S – sprawca.

Reguła wzajemności działa silniej wśród nieznajomych i jeśli jest nieoczekiwana. Poza tym zobowiązania do wzajemności są wzbudzane nawet przez nieproszone przysługi, a w celu pozbycia się nieprzyjemnego poczucia zobowiązania można godzić się na oddanie znacznie większej przysługi niż ta, którą się otrzymało, co może powodować niesprawiedliwą wymianę dóbr.

Bycie konsekwentnym zmniejsza potrzebę nieustannego zastanawiania się nad tym, jak postąpić w danej sytuacji. Większe prawdopodobieństwo konsekwentnego działania można osiągnąć, stosując technikę *stopa w drzwiach* (*foot-in-the-door technique*)⁹. Negocjator zwraca się najpierw z prośbą:

N: *Would you mind staying at this telephone number while we talk? (Czy możesz być pod tym numerem telefonu w czasie, kiedy my rozmawiamy?)* (McMAINS, MULLINS, 2006: 241).

Reguła społecznego dowodu słuszności jest powiązana z regułą sympatii, gdyż z większym prawdopodobieństwem zrobimy to, co ludzie, których lubimy. Działanie tej reguły uzależnione jest także od typu sytuacji. Im bardziej sytuacja jest dla nas niejasna i nieklarowna, tym częściej postępujemy tak, jak robią to inni. Nie można bowiem wykluczyć, że sprawca pyta sam siebie:

S: *Okay, I've got hostages, the police are outside with their guns pointed at me. What do I do now? (No dobrze. Mam zakładników, policja jest na zewnątrz i ma rewolwery wycelowane w moją stronę. Co mam teraz zrobić?)* (McMAINS, MULLINS, 2006: 242).

Negocjator może zaproponować coś, co jest zgodne z regułą społecznego dowodu słuszności poprzez, np. aluzję do własnego doświadczenia, jakie działania podejmowali sprawcy w innych incydentach, w których uczestniczył. Nakłanianie tym samym w sposób niedyrektywny sprawcę do podjęcia właściwej decyzji, np.:

N: *I had a situation like this once... (Byłem kiedyś w podobnej sytuacji...)* (REISER, SLOANE, 1983: 221).

N: *I'd like to tell you an apparently meaningless story... (Chciałbym ci opowiedzieć pewną pozornie nieistotną historię...)* (REISER, SLOANE, 1983: 221).

Ponieważ sympatia zwiększa szanse ulegania, negocjator powinien dążyć do wskazania nie tylko wspólnych zainteresowań, ale i wspólnych problemów. Nego-

⁹ Technika *stopa w drzwiach* polega na skłonieniu podmiotu do spełnienia dość małej prośby, która jednak nie może być zbyt banalna (np. nie może to być zapytanie o godzinę). Jeśli podmiot zgodzi się na spełnienie tej prośby, formułuje się prośbę właściwą (CIALDINI, 2002: 78–79; WITKOWSKI, 2000: 93).

cjator dąży do wskazania podobieństw w zakresie postaw, przekonań lub zachowania:

N: *At least we know that same way* (Przynajmniej spostrzegamy to w ten sam sposób) (TAYLOR, 2002: 43).

W celu zwiększenia skuteczności kształtowania pożądanej aktywności odbiorczej negocjator stara się wskazać podobieństwa, budując zaufanie. Stosuje przy tym technikę własnego przykładu, odwołując się do doświadczeń i odniesieniu ich przez analogię do aktualnej sytuacji komunikacyjnej. Adresat podstawia do komunikatu elementy własnego doświadczenia w miejsce domniemyanych doświadczeń nadawcy, aż po sprawdzenie zasadności takiej interpretacji i włączenie uzyskanej informacji w struktury wiedzy podmiotu.

Negocjator stosuje zatem technikę własnego przykładu w celu budowania zaufania:

N: *I understand, I remember one time I was put in a similar bind and reacted the same way...* (Rozumiem, pamiętam, że raz znalazłem się w podobnej sytuacji i zareagowałem tak samo...) (McMAINS, MULLINS, 2006: 222).

N: *Ja to potrafię zrozumieć, miałem takie doświadczenia...* (LIPCZYŃSKI, 2007: 86).

N: *Moja sytuacja może nie była taka trudna, ale wiem, co to znaczy...* (LIPCZYŃSKI, 2007: 81).

Negocjator stosuje technikę niedostępności np. w celu limitowania czasu, w którym sprawca ma podjąć decyzję, lub czasu, w którym zakładnicy mają być uwolnieni. Zgodnie z tą zasadą ludzie bardziej cenią możliwości, które są mniej osiągalne. Działanie polega na sugerowaniu, że oferta jest ograniczona w czasie:

N: *I talked to my boss and he said we can deliver some food if you release one of the people. He said he needs to know your decision within five minutes or the deal is off. I had a lot of trouble getting him to agree and I don't think he'll make the offer again.* (Rozmawiałem z moim szefem, który powiedział, że możemy dostarczyć coś do zjedzenia, jeżeli wypuścisz jedną z osób. Powiedział, że musi znać twoją decyzję w ciągu pięciu minut albo umowa nie będzie ważna. Było bardzo trudno skłonić go, aby się zgodził, i nie sądzę, że ponownie złoży ofertę) (McMAINS, MULLINS, 2006: 244).

Negocjator wykazuje zrozumienie dla wyjaśnień podawanych przez drugą stronę:

N: *Chcę, żebyś wiedział, że przejmuję się twoim problemem i poświęcę tyle czasu, ile to będzie konieczne, żeby zrozumieć twoje obawy i problemy* (LIPCZYŃSKI, 2007: 85).

Negocjator uwzględnia również stan, w jakim znajduje się sprawca:

N: [...] rozmawiamy już dłuższy czas / czuję, że jest pani zmęczona, prawda?

S: ... ja jestem zmęczona

N: moglibyśmy się zastanowić wspólnie / jak by zakończyć sytuację / tę trudną sytuację (SPNK).

Implikowane nakłanianie dyrektywne polega na tym, że sprawca wierzy, że kontroluje proces decyzyjny:

N: *When you are ready to discuss this, we'll work on it and see if we can resolve the issue.* (Kiedy będziesz gotowy, aby o tym porozmawiać, zajmiemy się tym i zobaczymy, czy uda nam się rozwiązać ten problem) (McMAINS, MULLINS, 2006: 249).

Sugestie mogą dotyczyć kwestii uogólniania:

N: *We all have the capacity to compromise, but sometimes we don't know when we're ready to negotiate* (Wszyscy mamy zdolność zawierania kompromisów, ale czasem sami nie wiemy, kiedy jesteśmy gotowi negocjować) (REISER, SLOANE, 1983: 219).

Sposoby prowadzenia rozmów ze sprawcą zaburzonym zostały omówione w książce *Modele negocjacji w sytuacjach kryzysowych* (STAWNICKA, 2012b). Poniżej podaję wybrane przykłady komunikowania się ze sprawcami.

Sprawca o schizofrenicznej osobowości paranoidalnej charakteryzuje się wrażliwością i chwiejnością, jest sfrustrowany. Rozmawiając z taką osobą, należy stosować się do następujących zaleceń: okazywać sprawcy zrozumienie, zachęcać do opowiadania, wyrażania emocji, aktywnie słuchać wypowiedzi sprawcy, przedstawiać trudności związane ze spełnieniem żądań, nie utożsamiać się z halucynacjami i urojeniami sprawcy, akceptować brak zaufania z jego strony, nie zbliżać się w sposób gwałtowny do sprawcy, nie ingerować w jego sferę intymną (McMAINS, MULLINS, 2006: 286–294; STRENTZ, 2006: 101–112). Nie należy przekonywać sprawcy o urojeniach, ale i nie należy pozwolić się wciągnąć w jego świat (por. wypowiedź *Rozumiem, że słyszy pan głos Boga, ja niestety nie, wiem natomiast, że jest to dla pana ważne...*), nie należy uciekać od rozmów o samobójstwie.

Osobowość depresyjna charakteryzuje się nieprzewidywalnością, brakiem decyzyjności, zdolności do działań, skłonnościami samobójczymi (McMAINS, MULLINS, 2006: 295–302; STRENTZ, 2006: 123–136).

Osobowość nieadekwatna lubi być w centrum zainteresowania, chce zwrócić na siebie uwagę, stawia żądania z dużym przekonaniem, a po chwili zmienia nastaw-

wienie, oferuje możliwość negocjowania i kilka opcji: *Ja im pokażę, kto tu rządzi. Teraz zobaczę, do czego jestem zdolny* (LIPCZYŃSKI, 2007: 79).

Osobowość antyspołeczna popada często w konflikty z otoczeniem, jest niezdolna do zachowania lojalności wobec osób, grupy, wartości społecznych. Najczęściej dehumanizuje zakładników i dlatego taki sprawca jest bardzo niebezpieczny, gdyż charakteryzuje się głębokim egocentryzmem. Można skłonić osobnika do rozsądnych działań poprzez skonfrontowanie go z negatywnymi konsekwencjami jego działań. W czasie negocjacji najważniejsze jest przykuwanie jego uwagi (LIPCZYŃSKI, 2007: 80).

Wybrane obszary dyskursu kryzysowego

2.1. Negocjacje kryzysowe z perspektywy teorii aktów mowy

Wybrane aspekty zagadnienia (kierunek negocjator – sprawca)

W niniejszym rozdziale zostaną omówione przykłady użycia środków językowych w komunikowaniu się negocjatora kryzysowego ze sprawcą pochodzące z zebranego materiału¹. Zostały scharakteryzowane wybrane akty mowy używane przez negocjatora na materiale negocjacji kryzysowych: potwierdzenie, zaprzeczenie, pytanie, wyrażanie pewności, wyrażenie nadziei, przepraszenie, podziękowanie, komplementowanie, akt współczucia, prośba, proponowanie, rada, zachęta, obietnica.

¹ Szczegółowy zakres materiału obejmował przykłady zaczerpnięte z literatury przedmiotu: COHEN 1982; FOWLER, DeVIVO 2001: 83–97; HAMMER, ROGAN 1997: 9–23; JAMES, GILLILAND 2008; LIPCZYŃSKI 2007; McMains, MULLINS 2006; REISER, SLOANE 1983: 213–223; SLATKIN 2005; TAYLOR 2002: 7–48; TOKARZ 2005: 195–230; URY 1995: 182–188. Opieram się także na innych źródłach materiałów. Wykorzystuję poza obcojęzyczną literaturą przedmiotu, przede wszystkim symulacje sytuacji kryzysowych realizowane w czasie zajęć na Studiach Podyplomowych Negocjacji Kryzysowych (specjalność: negocjator służb mundurowych), a także film przedstawiający sytuację zakładniczą nakręcony podczas konferencji *Komunikacja w sytuacjach kryzysowych II* w Szkole Policji w Katowicach. Oto pozostałe źródła materiału: materiały z ćwiczeń Studiów Podyplomowych Negocjacji Kryzysowych (SPNK 1, SPNK 2...); materiały z ćwiczeń negocjacyjnych (Ćwicz. neg.); symulacja sytuacji zakładniczej podczas konferencji *Komunikacja w sytuacjach kryzysowych II* (Komunikacja II); dialogi z filmów: *Pieskie popołudnie* (Film *Pieskie popołudnie*), *FBI negocjator* (Film *FBI negocjator*); materiały z Wojewódzkich wieloszczeblowych ćwiczeń z zakresu zarządzania kryzysowego pk. „Lotnisko 2011”, 3–5.06.2011; Wojewódzkie wieloszczeblowe ćwiczenia z zakresu zarządzania kryzysowego pk. „Lotnisko 2013”, 24.04.2013; materiały z ćwiczeń „Lotnisko 2011” w zakresie zarządzania kryzysowego w sytuacji ataku terrorystycznego (3–5 czerwca 2011) na terenie MPL w Pyrzowicach (Lotnisko 2011); Wojewódzkie ćwiczenia z zakresu zarządzania kryzysowego „Charon 2014”, 29.05.2014 r.; notatki sporządzone podczas obserwacji prenegocjacji policyjnych prowadzonych przez policjantów Ognia Patrolowo-Interwencyjnego oraz *post factum*.

Akt mowy potwierdzenia

Negocjator wyraża potwierdzenie poprzez zgadzanie się z partnerem. Zainteresowanie i aprobowanie pomysłów rozmówcy negocjator okazuje, używając wyrażań typu *zgadzam się; właśnie tak; ma pan rację / masz rację; dokładnie tak*. Może używać także wyrażań typu *tak, rozumiem, aha, dobrze, okay, świetnie, znakomicie, zapewne, niewykluczone*, np.:

N: *Man, I hear you. Bosses never understand* (Człowieku, zgadzam się z tobą. Szefowie nigdy nic nie rozumieją) (McMAINS, MULLINS, 2006: 227).

N: *witaj jeszcze raz // wiesz // to co / to co / mówisz / no / to **masz rację** / muszę przyznać / że **masz rację** [...]* (SPNK)².

N: *masz rację / masz rację* (SPNK)³.

Mogą wystąpić stymulatory potwierdzenia, np. *nieprawda, prawda, nie (co nie, no nie), tak*:

N: *dużo rzeczy się teraz zgrupowało takich ciężkich w pani życiu / **prawda***

S: *pan mnie rozumie / **prawda***

N: *ja panią rozumiem / **tak*** (SPNK).

Negocjator potwierdza, że jego wiedza jest zgodna z wiedzą sprawcy:

N: *tak / zgadza się* (SPNK).

N: ***masz rację** / ale przeanalizujemy twoją sytuację*

N: *oczywiście / zgadzamy się / będziemy / załatwimy / odezwiemy się* (SPNK).

Potwierdzenie może służyć także uprzedzaniu zarzutów, np. *Uwierz, to jest jedyne rozwiązanie*.

Jedną z metod aktywnego słuchania jest potwierdzanie uczuć sprawcy:

N: *I appreciate how you feel* (Rozumiem, jak się czujesz) (McMAINS, MULLINS, 2006: 232).

² Zarejestrowane teksty zostały zapisane ortograficznie, gdyż przedmiotem mojej analizy nie są zjawiska fonetyczne. Użyte przeze mnie znaki interpunkcyjne oddają pauzy pojawiające się w wypowiedziach podczas wywiadów z funkcjonariuszami Policji. Kreska pojedyncza / oznacza pauzę krótką, kreska podwójna // dłuższą pauzę. Pojawiające się wytłuszczenia mają zwracać uwagę na momenty wypowiedzi szczególnie istotne dla opisywanych w danym miejscu zdarzeń.

³ W tym przykładzie negocjator zgadza się z wypowiedzią do drugiej strony, jednak bez składania obietnic lub podporządkowania się drugiej stronie.

N: *jeśli chcesz oczywiście / to opowiedz mi / bo ja tutaj jestem po to / wiesz przecież / żeby cię wysłuchać to / co mówisz / jest bardzo ciekawe* (Ćwicz. neg.).

Akt mowy zaprzeczenia

Negocjator może podkreślić, że jest innego zdania niż sprawca, lecz czyni to z wielką ostrożnością:

N: *You'll probably find this silly, but I have the impression...* (Może pomyślisz, że to głupie, **ale wydaje mi się...**) (REISER, SLOANE, 1983: 221).

N: *nie [...] proszę nie patrzeć tak / w ten sposób / ja przepraszam / że drążę dalej ten temat Pani syna / ale jest 23.30 / wydaje mi się / że syn powinien być u siebie w łóżku / i iść spać / i rano do szkoły / pani józefo / czy wpuściłaby pani swojego syna do domu* (SPNK).

N: *I could be wrong, but I'd guess that your wife (mother, et.al.) is feeling pretty scared right now. If you put yourself in her place, I wonder what you might be feeling?* (Może się mylę, **ale wydaje mi się**, że twoja żona (matka, itp.) jest teraz nieźle przestraszona. Zastanawiam się, jak ty byś się czuł, będąc na jej miejscu?) (REISER, SLOANE, 1983: 220).

Negocjator wyraża brak zgody z opinią nadawcy:

S: *moje życie nie ma sensu / jak pani może mi w tym pomóc?*

N: *nigdy **nie jest tak** / żeby życie całkiem nie miało sensu / musi być jakieś rozwiązanie każdego problemu* (SPNK 1).

S: *nn [mąż] mnie nienawidzi.*

N: *jeżeli jest pani z mężem / to jednak nie jest tak / że on panią nienawidzi / proszę sobie przypomnieć / są przecież jednak dobre chwile, prawda? / **nie tylko są same złe*** (SPNK 1).

S: *I've fouled it up* (Zepsułem to wszystko).

N: *Nothing... There's nothing that can't be corrected... Nothing... (To **nie-prawda**... Nie ma takiej rzeczy, której nie da się naprawić... Nie ma...)* (HAMMER, ROGAN, 1997: 19).

Akt mowy pytania

Oto przykłady pytań w celu pozyskania wiedzy, kiedy nadawca inicjuje pytanie, by odbiorca przekazał mu wiedzę o tym, że P / że nie P:

N: *czy któraś z osób / która z panem jest / została ranna? / lub czy ktoś potrzebuje pomocy lekarskiej?* (Przykłady neg.).

N: *czy potrzebuje pani jakieś pomocy?* (Ćwicz. neg.).

N: *czy jest pan ranny? / czy czuje się pan dobrze?* (Sytuacja 1).

Poprzez zadawanie pytań nadawca szuka informacji, otwierając tym samym akt mowy zwany odpowiedzią. Szczególnie w fazie wstępnej, kiedy negocjator stara się uzyskać od sprawcy niezbędne informacje, aby na tej podstawie w sposób właściwy ukierunkować rozmowę. Oto przykład rozmowy ze sprawcą, w czasie której negocjator stara się uzyskać jak najwięcej informacji o sprawcy⁴:

N: *dzień dobry, panie Marku / słyszy mnie pan? (cisza) / [...] czy panu nic nie jest? / [...] czy panu lub komuś z pana rodziny nic się nie stało? / [...] czy pan Marek mnie słyszy? / [...] czy pan Marek może podejść pod drzwi? / [...] kto jeszcze jest w mieszkaniu? / [...] a gdzie są dzieci? / obok pana Marka? / [...] pani rozmawiała z mężem? / [...] czy pan Marek też dzisiaj coś wypił? / [...] czy może mi pani powiedzieć / czy z panem Markiem wszystko dobrze i jak wyglądają te rany na dłoniach? / [...] czy pani i dzieci czują się bezpieczne? / [...] panie Marku, czy ma pan założony opatrunek? / czy ma pan opatrunki w domu / których można użyć / żeby zatamować krwawienie? / [...] panie Marku, czy mnie pan słyszy?* (Przykłady neg.).

Akt mowy wyrażania pewności

Pewność wyrażana jest poprzez użycie operatorów typu *nie mieć żadnych wątpliwości, cienia wątpliwości, oczywiście, niewątpliwie, zdecydowanie, jest oczywiste, jest jasne, np.:*

S: *wierzysz*

N: *oczywiście*

S: *ale / tak naprawdę*

N: *tak / naprawdę* (SPNK).

N: ***Jestem pewien***, że możemy znaleźć jakieś wzajemnie satysfakcjonujące rozwiązanie (JAMES, GILLILAND, 2008: 693).

⁴ Mężczyzna chodził po bloku mieszkalnym z zakrwawionymi dłońmi, był agresywny i trzymał w ręku nóż. Następnie wszedł do swojego mieszkania, w którym przebywały jego dzieci, żona i matka. Sąsiedzi zgłosili, że w mieszkaniu słychać głośne krzyki.

Akt mowy wyrażania nadziei (przypuszczenia, że stanie się coś dobrego)

Negocjator podczas rozmowy ze sprawcą powtarza: *mam (mamy) nadzieję, że..., wierzę (wierzymy), że..., ufam (ufamy) że..., na to liczę:*

N: *przekazałem tę informację ludziom / którzy mieli jechać / **mam nadzieję** / że nie zawiedli mnie / bo pan pomyśli / że ja zawiodłem pana* (Lotnisko 2011).

N: *ja **mam nadzieję** / że w ciągu najbliższych kilkunastu sekund / przekona się pan / że cysterna dojedzie* (Lotnisko 2011).

Akt mowy przepraszenia

Kiedy nadawca przeprasza, bierze na siebie winę za coś, co się stało⁵. Wśród przeproszeń wyróżnia się przeproszenia klasyczne oraz przeproszenia działania (KOZICKA-BORYSOWSKA, 2002: 382, 385). Przeproszenia klasyczne są spowodowane naruszeniem normy i składają się z leksemu *przepraszam* w połączeniu z przysłówkami w stopniu równym, np. *bardzo*⁶, *naprawdę*, *szalenie*, *uprzejmie*, *mocno*, przysłówkami w stopniu najwyższym, np. *najmocniej*, *najserdeczniej*, *najgorzej*, złożonymi, np. *naprawdę bardzo*, formami adresatywnymi (imiona własne / forma zaimkowa), nazwaniem przewinienia mówiącego i przyczyny (usprawiedliwienie), np. *Przepraszam za X, ale...* Natomiast przeproszenia działania składają się ze słowa *przepraszam* oraz przysłówków, form adresatywnych i interiekcji, po których następuje forma pobudzenia do działania. Przeproszenia działania są pytaniami o zgodę na wykonanie czynności, pobudzeniem do wykonania czynności, spowodowane są chęcią uzyskania informacji, prośbą o zaniechanie działania, odmową podjęcia działania, wyrażeniem chęci włączenia się do działania, wprowadzeniem do działania, a jednocześnie tłumaczeniem się z naruszenia czyjegoś spokoju. Oto kilka przykładów przeproszeń klasycznych:

N: ***przepraszam** / że powiedziałem do pana na ty / powiedziałem „tobie” / za co **bardzo przepraszam** // poniosło mnie* (Lotnisko 2011).

N: ***bardzo pana przepraszam** / jeśli pana zdenerwowałem // zależy mi na tym / żeby panu pomóc* (Przykłady neg.).

N: ***nie zrozumiałem** / znowu łączność / **przepraszam** // proszę powtórzyć* (Lotnisko 2011).

⁵ Tym różni się od usprawiedliwienia, gdyż w przypadku usprawiedliwienia wina za stan, który powstał lub dopiero powstanie, spada na przyczynę niezależną od nadawcy.

⁶ Przysłówek *bardzo* stracił wyrazistość, uległ neutralizacji i utracił funkcję intensyfikującą (Ożóg, 1990).

W poniższych przykładach przeproszenie ma służyć pobudzeniu do działania:

N: ***bardzo przepraszam** / mógłby pan otworzyć* (Ćwicz. neg.).

N: ***bardzo pana przepraszam** / czy mógłby pan odejść od krawędzi dachu
// ponieważ boję się / że może pan spaść* (Ćwicz. neg.).

Ma także za zadanie wyrażenie pytań o zgodę na wykonanie czynności z chęcią włączenia się do działania:

N: ***przepraszam** / czy mogę jakoś pomóc* (Ćwicz. neg.).

Podyktowane bywa również chęcią uzyskania informacji:

N: *jeżeli ktoś jest w mieszkaniu / proszę się odezwać / **proszę** dać jakiś znak
// **przepraszam** / jest ktoś w mieszkaniu // **proszę** ze mną porozmawiać //
jest tam ktoś // **przepraszam** / jest ktoś w mieszkaniu* (Ćwicz. neg.).

N: ***przepraszam** / ale czy pana zdaniem samobójstwo będzie karą dla pana
żony // czy dla pana* (Przykłady neg.).

Przeproszenie może być także wyrażone w sposób pośredni:

N: ***proszę mi wybaczyć** / że mówię rzeczy / o których na pewno pani bardzo
dobrze wie* (Przykłady neg.).

Negocjator powinien przepraszać sprawcę, gdy ten opowiada o krzywdach, które go spotkały, nawet jeśli to odnosi się także do krzywd urojonych i przejaśkrawionych. Użycie performatywu nie zawsze musi oznaczać, że nadawca używa aktu mowy będącego przeprosinami.

Akt mowy podziękowania

Negocjator dziękuje sprawcy, że ten z nim rozmawia, dziękuje za życie zakładników, za wypuszczenie zakładników, np.:

N: *rozmawiamy / za co bardzo panu **dziękuję*** (Ćwicz. neg.).

N: ***dziękuję** / że pani ze mną rozmawia i jestem za to bardzo wdzięczny*
(Przykład 20).

Akt mowy komplementowania

Akt komplementowania (prototypowy) jest wypowiedzią skierowaną do odbiorcy zawierającą pozytywne wartościowanie odbiorcy i/lub tego, co jest z nim związane. Jest wypowiadany z własnej woli, a treść wypowiedziana jest zgodna ze stanem mentalnym nadawcy. Nadawca dąży do wytworzenia u odbiorcy pewności co do prawdziwości zawartości komunikatu, do pozytywnego dowartościowania nadawcy (DRABIK, 2004: 22). Pochlebstwo ma natomiast niewątpliwie charakter manipulacyjny⁷, gdyż wypowiadając je, nadawca świadomie ukrywa swoje intencje, nie ujawnia faktycznego stanu swojej świadomości. Cechy definicyjne pochlebstwa wskazują natomiast na to, iż negocjator stosuje raczej pochlebstwa, a nie komplementy.

Negocjator powinien niewątpliwie stosować techniki ingracji. Definicja ingracji została sformułowana przez Zdzisława CHLEWIŃSKIEGO (1992: 205) w sposób następujący: „Ingracją jest takie działanie, w którym jednostka traktuje drugą osobę jako środek do uzyskania jakichś korzyści dla siebie i tego powodu dąży do zjednania jej sobie poprzez narzucające się okazywanie atrakcyjności własnej osoby”. Jolanta ANTAS (1999: 227) poszerza tę definicję o element wykazywania atrakcyjności osoby ingracionowanej, aby zapewnić sobie jej przychyłność. Technika ingracji nie operuje żadnymi wyspecjalizowanymi formułami językowymi, „reguł takich nie może bowiem posiadać żadne działanie, mające na celu zamaskowanie rzeczywistych intencji” (ANTAS, 1999: 229). Jeśli odbiorca rozpoznałby intencję zamierzoną, doprowadziłoby to do niepowodzenia tego aktu mowy.

Negocjator chwali wyniki działań sprawcy poprzez użycie czasownika wskazującego na zachowanie sprawcy i używa dodatnio nacechowanego przysłówka (*świetnie*) oraz czasownika *podziwiać*:

N: *Sonny / pozwól na chwilę / świetnie sobie radzisz / niejeden straciłby głowę / kilka osób mogło zginąć / ale panujesz nad sytuacją / podziwiam cię* (Film *Pieskie popołudnie*).

N: *Wykonujesz świetną robotę* (TAYLOR, 2002: 43).

Negocjator komplementuje sprawcę poprzez użycie czasownika *być* w 2. osobie liczby pojedynczej czasu teraźniejszego oraz rzeczownika z określającym go pozytywnie nacechowanym przymiotnikiem:

N: *to / co mi powiedziałeś / świadczy o tym / że jesteś niezwykle wartościowym i wspaniałym człowiekiem / twoje życie ma sens / jesteś bardzo ważny dla swojej matki i brata* (Przykłady neg.).

⁷ Omówienie zjawiska pochlebstwa z punktu widzenia perswazyjności języka i teorii ingracji w oparciu o ustalenia E.E. Jonesa (DRABIK, 2004).

Komplementując, należy stwarzać wrażenie, że dane rozwiązanie nie jest pomysłem negocjatora, lecz sprawcy, i za to pochwalić sprawcę, np.:

N: *Chyba zaczyna mi się podobać ten twój wcześniejszy pomysł / abyśmy...* (TOKARZ, 2005: 203).

Można jednak stosować ten zabieg pod warunkiem, że negocjator wcześniej słuchał, zadawał pytania otwarte, prosił sprawcę o radę i przedstawienie swoich pomysłów. Wynik negocjacji nie może być bowiem odebrany jako narzucony, gdyż sprawca może go wiązać z utratą własnej godności. Z wypowiedzi sprawcy należy wyodrębnić te elementy, które były związane w jakiś sposób z przyjętym rozwiązaniem⁸.

Negocjator może skomplementować drugą stronę i jednocześnie pochwalić samego siebie:

N: *wykonaliliśmy kawał dobrej roboty.*

Komplement nie może być „zbyt ostrożny”, nadawca wskazuje w ten sposób, że nie jest do końca przekonany o prawdziwości komplementu, np. *w sumie, w pewnym sensie, zupełnie nieźle, nawet fajnie* (DRABIK, 2004: 76).

Akt mowy współczucia

Reakcją negocjatora na opowiadanie sprawcy o niesprawiedliwościach jest akt współczucia. Może być wyrażony poprzez użycia czasownika *współczuć* w 1. osobie liczby pojedynczej lub mnogiej, np.:

N: *bardzo ci współczuję / tak mi przykro / z tego / co opowiadasz / zostałeś potraktowany bardzo niesprawiedliwie* (Przykłady neg.).

N: *I am terrible sorry you had experiences with a few bad people. What can we do so that it never happens again? (Bardzo mi przykro, że masz doświadczenia ze złymi ludźmi. Co możemy zrobić, aby to się więcej nie powtórzyło?)* (McMAINS, MULLINS, 2006: 233).

⁸ Brak podziękowania za komplement może świadczyć, że odbiorca podejrzewa nadawcę o cele ingracjacyjne, ale w sytuacji negocjowania kryzysowego nie sądzimy, że odbiorca podejrzewa nadawcę o taki cel.

Akt mowy prośby

Prośba należy do aktów mowy działania nakłaniających. Celem prośby jest pobudzenie adresata do działania. Jest zwербalizowaniem życzenia nadawcy, przy tym nadawca oczekuje pozytywnej reakcji odbiorcy (AWDIEJEW, 1989: 33–41; KOMOROWSKA, 2002: 371–379; TYMIAKIN 2007: 103–114). Adresatowi przysługuje prawo wyboru i może odmówić spełnienia prośby. A zatem nadawca nie ma gwarancji realizacji prośby. Prośba może być wyrażona połączeniem leksemu *proszę* z bezokolicznikiem⁹:

N: ***proszę mi odpowiedzieć*** / *co się stało* / *słychać było krzyki* (Ćwicz. neg.).

Można wyrażać prośbę, używając innych jej operatorów, np. *prosił(a)bym, mam do ciebie prośbę*, czasem operatorów wskazujących nasilenie intensywności prośby: *bardzo, uprzejmie, serdecznie, czy byłby pan uprzejmy, łaskaw*, a także za pomocą pytania z leksemem *móc* lub połączenia leksemu *proszę* z czasownikiem w trybu rozkazującym¹⁰, np.:

N: ***bardzo pana proszę*** / *o chwilę rozmowy* (Przykłady neg.).

N: Czy ***możesz*** mi coś więcej o tym powiedzieć? (LIPCZYŃSKI, 2007: 54).

N: czy ***mógłby*** pan zejść na dół // porozmawialibyśmy w troszkę wygodniejszych warunkach (Przykłady neg.).

N: *każdy się boi* / *jestem tu* / *aby ci pomóc* / ***proszę otwórz drzwi*** / *pozwól* / *abym mógł podać ci rękę* / *odprowadzić cię do lekarza* (Przykłady neg.).

N: *bardzo proszę* / *niech pan ze mną porozmawia* (Przykłady neg.).

Akt mowy proponowania

Proponowanie zwykle dotyczy wspólnego działania nadawcy i odbiorcy. Korzyść, jaka ma wynikać z proponowania, jest obopólna, a to różni propozycję od prośby, w której korzyść odniesie nadawca. W proponowaniu używa się zwrotów: *proponuję, żeby...; może byśmy...; a co powiesz na... itp.*¹¹, np.:

N: ***mam pewnego rodzaju propozycję*** / *woda jest już i mam ją* / *jest teraz prawdopodobnie dostarczana do samochodu* / *natomiast mam bardzo waż-*

⁹ Sposoby wyrażania prośby podają za: KOMOROWSKA, 2002: 372.

¹⁰ Są to jednostkowe przykłady w zebranych materiale.

¹¹ W kontaktach oficjalnych częstsze są operatory *postuluję, wnioskuję, wnoszę, zgłaszam wniosek, zgłaszam propozycję*.

ną prośbę / dla mnie ważną / myślę / że dla pana również istotną (Lotnisko 2011).

N: *panie Jacku / mam propozycję / żeby pan mnie wpuścił do środka / porozmawiamy // nikt nie będzie słuchał naszej rozmowy* (Ćwicz. neg.).

Akt mowy rady

Przy formułowaniu prośby chodzi o interes mówiącego, w przypadku propozycji o obopólny interes, a w przypadku rady chodzi o korzyść adresata (KOMOROWSKA, 2002: 371). Można wyróżnić następujące elementy rady: dwuetapowa procedura realizacji, złożona relacja nadawczo-odbiorcza, jednostronny zysk, konieczność unikania niestosownych zachowań komunikacyjnych (TYMIAKIN, 2007: 127–135). Dwuetapowa procedura polega na tym, że nadawca wysyła komunikat inicjujący, iż potrzebuje rady, poprzez pytanie z prośbą o pomoc, poprzez oznajmienie, że nadawca potrzebuje pomocy, poprzez rozkaznik z łagodzącym *proszę* (*Możesz / mógłbyś mi pomóc? Jestem w sytuacji bez wyjścia*). I taki komunikat wysyła sprawca do negocjatora w sposób nieświadomy, a negocjator deklaruje pomoc. Dwuetapowa procedura realizacji aktu mowy powoduje złożoność relacji uczestników komunikacji. Zaznaczyć należy nierównorzędną pozycję społecznej partnerów (w hierarchii społecznej wyżej stoi nadawca) lub ich równorzędną.

Zasadność stosowania rady w negocjacjach kryzysowych wzmacnia stwierdzenie Anny WIERZBICKIEJ, zgodnie z którym rada służy wskazaniu tego, co dla odbiorcy jest najlepsze, a nie jest próbą spowodowania działania odbiorcy, jak np. prośba (WIERZBICKA, 1973: 215). Aby unikać niestosownych zachowań komunikacyjnych związanych z doradzaniem, w negocjacjach kryzysowych radę należy stosować ze szczególną ostrożnością. Jak sugerował już Arystoteles, udzielanie rady powinno być poprzedzone komplementowaniem.

Zanim negocjator udzieli rady, powinien dokonać oceny sytuacji:

N: *I believe we have a problem, and I think if we put our heads together we can probably solve it.* (Wygląda na to, że mamy problem. Ale jeśli będziemy współpracować, to sądzę, że uda nam się go rozwiązać) (FOWLER, DEVIVO, 2001: 92).

N: *to bardzo poważna sprawa // zastanówmy się wspólnie / jak go rozwiązać* (Przykłady neg.).

i zadeklarować pomoc:

N: *panie Marianie / jestem tu po to / żeby panu pomóc* (SPNK).

N: *jest pan sam w środku // chcę panu pomóc // martwię się o pana // chcę pana poznać / pana sytuację / w jakiej się pan znajduje / martwię się o pana* (Ćwicz. neg.).

Negocjator może dokonać oglądu sytuacji z jednej strony, umniejszając wagę problemu:

N: *nie jest aż tak źle // sprawę można rozwiązać // zrobimy to wspólnie* (SPNK).

Uzasadniając potrzebę doradzania, negocjator przedstawia siebie w pozycji eksperta i stosuje przy tym strategię własnego przykładu:

N: *ja to potrafię zrozumieć / miałem takie doświadczenia* (LIPCZYŃSKI, 2007: 86).

Akt mowy zachęty

Nadawca, zachęcając odbiorcę do zrobienia czegoś, koncentruje się na walorach tego, do czego chce nakłonić odbiorcę (TYMIAKIN, 2007: 23). W zachęcie obiekt prezentowany jest poprzez argumentowanie jednostronne, tj. poprzez wyłącznie pozytywną prezentację obiektu. Zachęta w negocjacjach policyjnych przybiera postać *chcę, żebyś zrobił x, to wtedy uzyskasz y* i służy do realizacji celów ukrytych. W sytuacjach negocjacji policyjnych znosi się nieuczciwość zamiarów ukrytych.

Negocjator używa krótkich zachęt: *Jasne; Oczywiście; I co było potem?* Zachęca drugą stronę do przyjęcia danej perspektywy lub do podjęcia zadania, o którym jest mowa:

N: *You're gonna get three square meals a day, you'd be warm* (Dostaniesz trzy porządne posiłki dziennie i będzie ci ciepło) (TAYLOR, 2002: 44).

Akt mowy obietnicy

Nadawca, obiecując, deklaruje zobowiązanie do wykonania korzystnego dla odbiorcy (p) lub do niewykonania niekorzystnego dla odbiorcy (p) w określonym terminie i niezależnie od niesprzyjających warunków, por. *Obiecuję ci, że wykonam czynność X* lub *Obiecuję ci, że nie wykonam czynności X* (AWDIEJEW, 2004a: 137). Obietnicę wyraża się za pomocą form czasowników *obiecuję, postaram się* i ich synonimów, form 1. os. czasu przyszłego, trybu przypuszczającego, wskazania na osobę nadawcy, np.:

N: *w tej chwili nikt do pani nie będzie wchodził / to mogą obiecać // pani w tej chwili rozmawia ze mną / i nikt więcej nie będzie się wtrącał / w tę rozmowę* (SPNK).

N: *zrobię wszystko, żeby było / i zrobię wszystko, co w mojej mocy / żeby było* [paliwo] *w ciągu pół godziny* (Lotnisko 2011).

2.2. Negocjacje kryzysowe z perspektywy teorii aktów mowy

Wybrane aspekty zagadnienia (kierunek sprawca – negocjator)

Wśród aktów mowy charakterystycznych dla sprawcy wyróżniono: zaprzeczenie, wyrażanie negatywnych emocji, wyrażanie wątpliwości, akt deprecjacji, żądanie, rozkaz, akt odmowy, groźbę oraz potwierdzenie. Poniżej omówiono wymienione akty mowy z przykładami użycia.

Akt mowy zaprzeczenia

Sprawca wyraża brak zgody w sposób bezpośredni:

N: *panie Kowalski // jestem negocjatorem i chcę panu pomóc / ale musi pan wypuścić zakładników z celi*

S: *nie zgadzam się // bo wtedy mnie oszukacie i nic nie załatwię*

N: *myślę / że jestem w stanie panu pomóc / ale zakładnicy muszą wyjść / żeby nikomu nie stała się krzywda*

S: *wypuszczę tylko jednego / bo nie jestem szaleńcem* (SPNK).

Akt mowy wyrażenia negatywnego uczucia

Wyrażanie uczuć stosowane jest w dialogu, by wywołać u odbiorcy podobne emocje lub skłonić odbiorcę do podzielenia opinii nadawcy. O uczuciach rozmówcy można sądzić na podstawie jego zachowania (werbalnego i niewerbalnego). Jest to jednak nie zawsze zgodne z rzeczywistością, gdyż uczuć można nie nazywać, można także zachowywać się tak, aby druga strona była przekonana, że rozmówca doznaje uczuć, które okazuje (PAJDZIŃSKA, 1999: 83–101).

Wyrażaniu emocji służą środki prozodyczne, składniowe, tekstowe, emfatyczne powtórzenie składników zdań, intonacja, stopień rytualizacji użytych wyrażań (im większy, tym mniejsza dosłowność tego, co się za tym aktem kryje).

Sprawca wyraża swoje uczucia sposobem bezpośredni, nazywając je:

N: *pewnie chcesz wiedzieć / jak się czuje twoja córka*

S: *mów*

N: *źle z nią / morfologia krwi wypadła kiepsko // nie będę cię okłamywał / twoja córka może umrzeć // na pewno chciałaby / żebyś była teraz przy niej*

S: *powinieneś okazać współczucie i wzbudzić moje zaufanie / a doprowadzasz mnie do wściekłości* (Film *FBI Negocjator*).

Sprawca wyraża brak akceptacji dla działań negocjatora:

S: *kurwa / znowu coś jeździ // tak być nie może // słuchaj człowieku / ktoś tu chce z tobą pogadać* (Lotnisko 2011).

Akt mowy wyrażenia wątpliwości

Sprawca wyraża brak wiary i zaufania, szczególnie z pierwszej fazy negocjacji:

S: *ja pani nie wierzę / już teraz w ogóle / nie wierzę* (SPNK).

N: *ale dla mnie w tej chwili pani jest najważniejsza*

S: *nie wierzę panu*

N: *to niech mi pani pozwoli to udowodnić*

S: *nie mam już / nie ma żadnej nadziei* (SPNK).

Akt mowy deprecjacji

W negocjacjach kryzysowych, przy prowadzeniu szczególnego rodzaju dialogu, akt deprecjacji nie może zakłócać przebiegu negocjacji. Zachowanie negocjatora nie może w żaden sposób wskazywać, że akt deprecjacji odniósł skutek. Odbiorca nie może się poczuć zdeprecjonowany, a zatem akt deprecjacji nie może być skuteczny. Nieskuteczność takiego aktu ma być spowodowana odkryciem intencji nadawcy – sprawcy. Reakcją negocjatora na agresję werbalną jest zachowanie spokoju.

Agresja werbalna jest interpersonalnym działaniem językowym i parajęzykowym. Na działanie to składają się w przeważającej części ekspresywy, które wyrażają negatywny stan uczuciowy nadawcy wobec odbiorcy. Stan ten jest aktualizowany w chwili realizacji działania językowego z intencją zdeprecjonowania odbiorcy, poniżenia jego godności itp. (PEISERT, 2004: 39).

Pojęcie aktu deprecjacji językowej obejmuje m.in.: akt obrazy, obelgi, znieważenia, zniesławienia, kpiny, szyderstwa. Pojęcia te różnią się nacechowaniem emocjonalnym oraz sytuacją językową (CZELAKOWSKA, 2006: 23).

Wykładnikami agresji są: podniesiony głos (krzyk), przyspieszone tempo mowy, ostry ton, ironia połączona ze śmiechem, przekrzykiwanie i przerywanie

drugiej osobie, milczenie (o agresywnym charakterze) i niedomówienie, zniekształcanie słów, przedrzeźnianie i aluzje fonetyczne (GAJDA, 2002: 64). Na takie działania werbalne sprawcy negocjator powinien być przygotowany i reagować spokojem:

S: *wynoś się stąd // wypierdalaj chuju jeden / słyszysz / wypierdalaj*
 N: *przepraszam pana bardzo / nie chciałem pana zdenerwować* (Przykłady neg.).

S: *wypierdalaj / bo wszystkich pozabijam*
 N: *czy któraś z osób / która z panem jest została ranna // lub czy ktoś potrzebuje pomocy lekarskiej* (Przykłady neg.).

S: *wiesz co / sorry / ale gada się z Tobą / jak z niepełnosprawnym*
 N: *przepraszam / jeśli pana uraziłem* (Sytuacja 1).

Nadawca również deprecjonuje siebie:

N: *wszyscy tutaj są specjalnie dla pana*
 S: *no to ja nie chcę / żeby mi tutaj byli // jestem nikim / żeby oni byli wszyscy dla mnie* (Sytuacja 1).

Akt mowy żądania

Żądanie związane jest z wyrażeniem woli: *Żądam, byś zrobił dla mnie X*. Przy wyrażeniu żądania korzyść odnosi nadawca, chociaż żądający uważa, że mu się coś należy, ale jest to jedynie jego przekonanie. Negocjator ma uczynić wszystko, co możliwe, aby żądania sprawcy nie zostały spełnione, i przy tym doprowadzić do bezsiłowego rozwiązania konfliktu¹². Ważne jest natomiast dla negocjatora parafrazowanie wypowiedzi sprawcy zawierających żądania.

Sprawca może żądać ustępstw lub przysługi od drugiej strony w sposób zdecydowany:

S: *I want to talk to my wife* (*Chcę rozmawiać z moją żoną*) (TAYLOR, 2002: 42).

Formułując żądania, sprawca może posługiwać się groźbą, wskazując, że jeśli druga strona nie spełni roszczeń, to zostanie ukarana:

¹² Żądanie jest formułowane wówczas, gdy żądającemu coś się należy, zgodnie z normami (przepisami) prawnymi lub zasadami sprawiedliwości społecznej. Niewykonanie żądania pociąga za sobą sankcje instytucjonalne. W odniesieniu jednak do negocjacji policyjnych to stwierdzenie nie ma zastosowania.

S: *I'll shoot another hostage if you don't comply in 45 minutes* (Zastrzelę kolejnego zakładnika / jeżeli nie spełnicie moich żądań w ciągu 45 minut) (TAYLOR, 2002: 43).

Jeśli sprawca formułuje zbyt wiele żądań, negocjator może skoncentrować się na jednym z nich. Parafrazuje przy tym wypowiedzi sprawcy w formie uogólnionej, co pozwala na korzystniejszy punkt wyjścia, po czym rozpoczyna szczegółową dyskusję nad każdym aspektem tego żądania w taki sposób, jakby innych żądań nie było (TOKARZ, 2005: 224).

Akt mowy rozkazu

Rozkaz jest aktem nakłaniającym, samodzielnie inicjującym działanie. Nadawca wymaga danego zachowania w sposób bezwzględny. Jest inicjatorem działania, do którego wykonania nakłania nadawcę, i to on odnosi z niego korzyść. Odbiorca rozkazu pozbawiony zostaje szansy wyboru w działaniu (ZDUNKIEWICZ, 2001).

W sytuacji negocjacji kryzysowych sprawca wydający rozkazy jest przekonany, że ma władzę nad odbiorcą, i stawia się w wyższej pozycji:

S: *odsuń się / słyszysz / natychmiast / rozkazuję* (SPNK).

S: *musisz / rozumiesz / **musisz to zrobić*** (SPNK).

Akt odmowy

Odmowa jest aktem dyrektywnym, jest reakcją na akty propozycji (także namowy, rady, zalecenia, zaproszenia), prośby (także błagania i życzenia) lub rozkazu (także nakazu, polecenia, żądania, zakazu) (GAŁCZYŃSKA, 2001: 270; GAŁCZYŃSKA, 2003: 33).

Odmowa jest działaniem niepożądanym z punktu widzenia odbiorcy; jest dopuszczalna jako reakcja na prośbę i propozycję (i akty tych grup). Akt odmowy może być reakcją na wszystkie akty (prośba, propozycja i rozkaz oraz akty z tych grup) w sytuacjach negocjowania.

Bywa, że sprawca w akcie odmowy używa słów wulgarnych i trybu rozkazującego czasowników:

N: *na imię mam Piotr // czy mogłaby pani otworzyć drzwi*

S: ***nie mogę / a po co*** (Sytuacja 2).

S: *pytałem się / kim jesteś*

N: *jestem policjantem / jestem negocjatorem*

S: ***z psem nie gadam*** (Sytuacja 1).

Akt mowy groźby

Grożąc, nadawca wyraża wolę: *Grożę ci, że jeśli zrobisz / nie zrobisz X, to ja zrobię Y*. W negocjacjach kryzysowych sprawca stawia żądania i może groźbę spełnić, jednak groźba nie ma motywacji instytucjonalnej, sprawca nie jest uprawniony do stawiania żądań. Sprawca, używając groźby, może ją wyrazić za pomocą czasownika performatywnego charakterystycznego dla obietnicy: *Jeżeli nie zrobicie tego..., to obiecuję, że...* Negocjator nie może zagrozić sprawcy sankcją. Niefortunność groźby polega na tym, że nadawca nie ma możliwości jej spełnić. Negocjator powinien zatem dążyć do tego, aby groźba sprawcy była niefortunna.

Dariusz PIOTROWICZ (2010: 102–104)¹³ zwraca uwagę na możliwość oceny skali zagrożenia na podstawie treści wypowiedzi sprawcy (gróźb) i wyróżnia trzy rodzaje skali zagrożenia: poziom wysoki, średni oraz niski. Przy niskim poziomie zagrożenia występują groźby defensywne, wynikające z obawy przed zranieniem przez policję, dążeniem do zakończenia sytuacji z godnością. Przy średnim poziomie zagrożenia występują ostrzeżenia zapowiadające konsekwencje niespełnienia określonych żądań. Natomiast przy wysokim poziomie zagrożenia występują bezpośrednia agresja i groźby w stosunku do ofiary, por.:

S: *Powiedz tym draniom / żeby tu nie wchodzili / albo ta kobieta umrze*
(JAMES, GILLILAND, 2008: 699)

N: *dzień dobry / czy pan mnie słyszy? / czy coś się panu stało?*

S: *wypierdalaj / bo wszystkich pozabijam.*

N: *czy któraś z osób / która z panem została / jest ranna? / lub czy ktoś potrzebuje pomocy lekarskiej? / martwię się o pana* (Przykład 12).

Akt mowy potwierdzenia

Sprawca stosuje akt potwierdzenia, szczególnie w finalnej fazie negocjacji lub w fazie intraterminalnej:

S: *wiesz chyba masz rację / może // tak masz rację // chyba jestem im potrzebny // tylko muszę się wziąć za siebie // wiesz // dziękuję za to // potrzeba mi było takiej rozmowy* (Z wywiadów z negocjatorem).

S: *myślę / że masz rację // chciałbyś / żebyśmy się spotkali i porozmawiali* (Przykłady neg.).

S: *sam już nie wiem / czy samobójstwo to przejaw siły / czy rozpacz // może masz rację / że to przejaw rozpacz* (Przykłady neg.).

¹³ Na podstawie STRENTZ, 2006: 176–179.

2.3. Akt mowy obietnicy w negocjacjach kryzysowych

Obietnica jest wypowiedzią, przy pomocy której mówiący określa swoje zachowanie w przyszłości (SEARLE, 1987a, b). Przyjmuje tym samym na siebie zobowiązanie do zrobienia lub zaniechania czegoś. Obietnica jest wyrażana: poprzez formy czasowników *obietuję*, *postaram się* i ich synonimy, formą 1. os. czasu przyszłego, trybu przypuszczającego, leksykalnym wskazaniem na osobę nadawcy. Np. wypowiedzenie zdania *Zrobię to dla ciebie* jest obietnicą, bo jest przyjęciem zobowiązania (SEARLE, 1987a: 92). Aleksy AWDIEJEW (2004a: 137) definiuje obietnicę następująco: „Stosując obietnicę, nadawca ma na celu zadeklarowanie zobowiązania do wykonania korzystnego dla odbiorcy (p) lub do niewykonania niekorzystnego dla odbiorcy (p) w określonym terminie i niezależnie od niesprzyjających warunków”.

Amerykański filozof John SEARLE (1987a: 77–84) formułuje dziewięć reguł niezbędnych do wykonania obietnicy (warunki konieczne i wystarczające do spełnienia skutecznej i niewadliwej obietnicy)¹⁴. Pierwszy z warunków związany jest z sensownością mówienia i rozumienia, mówienia świadomego i brakiem fizycznych przeszkód w porozumiewaniu się. Drugi warunek łączy się ze skupieniem na obiecywaniu jako czynności mowy. Poza tym obietnica dotyczy mówiącego i nie może dotyczyć czynności minionych¹⁵. Zgodnie z zasadą obiecywania odbiorca woli, aby nadawca obiecał, że coś zrobi, niż by tego nie obiecywał, a nadawca jest przekonany, że odbiorca woli, by to obiecał, niż by tego nie obiecywał. Zarówno dla nadawcy, jak i dla odbiorcy nie jest rzeczą oczywistą, że nadawca zrobi to, co obiecał przy normalnym przebiegu zdarzeń¹⁶. Jeśli nadawca obiecuje szczerze, to zamierza wykonać daną czynność, a obiecując nieszczerze, nie zamierza wykonać danej czynności. W intencji nadawcy wypowiedzenie, w którym nadawca składa obietnicę, stawia go wobec zobowiązania wykonania tego, co obiecał. Warunek ten ujawnia intencję mówiącego i odnosi się nie tylko do obietnicy, ale np. także do zobowiązania i ślubowania. Posiadanie tej intencji jest koniecznym warunkiem składania obietnicy, jeśli bowiem mówiący nie miał tej intencji, może dowieść, że wypowiedź nie była obietnicą. Zgodnie z kolejnym warunkiem intencją nadawcy jest wytworzenie w świadomości odbiorcy wiedzy, że wypowiedzenie ma uchodzić za

¹⁴ John SEARLE zaznacza, że swoje rozważania ogranicza do obietnic wyrażanych w sposób pełny, pomija natomiast obietnice składane przy użyciu zwrotów eliptycznych, aluzji, metafor itd., a także obietnice składane w trakcie wypowiadania zdań zawierających elementy nieistotne dla składania obietnic. Zajmuje się przy tym obietnicami kategorycznymi, pomijając hipotetyczne, tj. prostymi i wyidealizowanymi przypadkami (SEARLE, 1987a: 76).

¹⁵ Pojęcie czynności obejmuje powstrzymanie się od czynności, wykonywanie ciągu czynności, może obejmować stany i warunki. „Mogę obiecać, że czegoś nie zrobię, mogę obiecać, że zrobię coś kilkakrotnie lub po kolei, a mogę też obiecać, że pozostanę w pewnym stanie czy w pewnych warunkach” (SEARLE, 1987a: 78).

¹⁶ Np. w kwestii obiecywania nie jest właściwe, jeśli wiadomo, że N obiecuje coś, co zrobiłby przy normalnym przebiegu zdarzeń. Jeśli mimo tego N składa taką obietnicę, to można przypuszczać, że nie było to oczywiste dla nadawcy, że zrobi A.

coś, co stawia nadawcę wobec zobowiązania wykonania tego, co obiecał. Nieszczerść wypowiedzi nie unieważnia danej czynności (AUSTIN, 1962: 565; SEARLE, 1987a: 83). Gdy ktoś obiecuje coś i nie dotrzymuje obietnicy, wówczas czynność nie jest pusta lub nieważna, a co najwyżej nieszczerą. Są to tzw. naruszenia procedury (AUSTIN, 1962: 563–564). Nadawca nie może przy tym powiedzieć: *Obiecuje zrobić A, ale nie mam zamiaru zrobić A* (SEARLE, 1987a: 83). Nadawca bierze odpowiedzialność za intencję wykonania tego, co obiecał. Nadawcy składającemu nieszczerą obietnicę brak intencji wykonania obiecywanej czynności, przy czym podaje się za kogoś, kto ma tę intencję.

Złożenie obietnicy oznacza zatem podjęcie zobowiązania dotrzymania jej, a więc powinność, która jest konsekwencją złożenia obietnicy, jest powinnością kategoryczną (SEARLE: 1987b: 218–245)¹⁷. Obietnica jest przy tym faktem instytucjonalnym. Wypowiedzenie zobowiązuje obiektywnie osobę wypowiadającą do dotrzymania obietnicy. John Searle przytacza przykłady gry w piłkę nożną, wobec których piłkarz jest zobowiązany do przestrzegania reguł gry. Grając w szachy, musimy stosować się do zasad tej gry i nie łamać ich. Ale powinność wynika tu z faktu instytucjonalnego. Przenoszenie zasad instytucjonalnych do etyki jest nieuzasadnione i sztuczne, gdyż etyka stanie się wtedy nieodróżnialna od prawodawstwa. Natomiast Searle wykazuje co prawda, że jest możliwe wnioskowanie *powinien z jest*, ale jedynie w przypadku faktów instytucjonalnych. Przy uznaniu obligatoryjności powinności, która jest konsekwencją złożenia obietnicy, musimy sobie zdać sprawę z problemów jednostkowości sytuacji (JURKIEWICZ, 2010: 28–29).

Fiński logik i filozof Jaakko HINTIKKA (1992: 327–371) nie wyklucza istnienia powinności kategorycznych, nie mogą one jednak wynikać z faktu złożenia obietnicy. Niedotrzymanie obietnicy nie jest czymś niemoralnym, gdyż powinność może zostać przelicytowana przez inny konkurencyjny obowiązek. Badacz podaje przykład konfliktu powinności: „Skladam szczerą obietnicę, że pójdę z tobą na kawę. Tymczasem, zachorował mój ojciec, co wywołuje obowiązek odwiedzin, unieważniający moją wcześniejszą obietnicę” (HINTIKKA, 1992: 355). Stwierdza przy tym, że kategoryczność polega na tym, że nie można uchylić zobowiązania. Dla porównania przytaczamy podobne rozważania: „Jeśli nadawca nie wywiąże się z obietnicy, może to być odebrane przez odbiorcę jako chęć oszukania go. Złagodzić taki odbiór niewywiązania się z obietnicy może przekonujące uzasadnienie nadawcy w kwestii niemożności spełnienia obietnicy, przy podkreśleniu jego dobrej woli” (LASKOWSKA, 2004: 168).

W negocjacjach kryzysowych następuje łamanie warunków niewadliwego wykonywania czynności illokucyjnych. Zagadnienie to zostanie omówione na podstawie rozprawy doktorskiej Krzysztofa A. Wieczorka *Skuteczność komunikacji*

¹⁷ W kwestii polemiki z J. Searlem zob. HUDSON, 1969, oraz opracowanie polskie: ULIŃSKI, 1992: 21–71. Jego zdaniem obietnica składana z zamiarem jej niedotrzymania nie jest obietnicą.

w perspektywie teorii aktów mowy (1999)¹⁸. Autor rozprawy formułuje zasadę skuteczności w sposób następujący:

Chcąc spowodować dzięki swym słowom określony skutek perlokucyjny „c”, nadawca wypowiedzi będzie wykorzystywał do tego celu takie akty illokucyjne, które, w jego mniemaniu, maksymalnie zwiększą szanse powodzenia w osiągnięciu założonego przezeń celu (WIECZOREK, 1999: 128).

Można zatem obiecywać, nie mając zamiaru wywiązywania się z obietnicy zgodnie z zasadą:

Obiecuję dać ci do jutra to, co twierdzisz, iż powinienem ci dać, ale ponieważ jestem pewien, że do tego czasu udowodnię ci, że twe żądania są nieślusne, wcale nie zamierzam spełnić swej obietnicy (WIECZOREK, 1999: 155)¹⁹.

Dla wygłaszającego wypowiedź najważniejsze jest zatem wygłoszenie zamierzonego celu niż w pełni poprawne i szczerze wykonanie aktu illokucyjnego (WIECZOREK, 1999: 99). We wszelkich sytuacjach, w których celem nadawcy komunikatu jest skłonienie odbiorcy do określonego zachowania, „nadawca będzie używał takich wypowiedzi, które, w jego mniemaniu, maksymalnie zwiększą szanse powodzenia w osiągnięciu założonego przezeń celu” (WIECZOREK, 1999: 107). Tę myśl autor omawianej rozprawy formułuje następująco: „od tego, co używam, ważniejsze jest, po co to robię – w jakim celu to czynię” (WIECZOREK, 1999: 131).

Skuteczność wypowiedzi rozumie K.A. Wieczorek jako skuteczność illokucyjną (wygłoszenie wypowiedzi będącej niewadliwie wykonanym aktem illokucyjnym spełniającym podane przez Searle’a warunki) i skuteczność perlokucyjną jako zrealizowanie pozajęzykowego celu, który wygłaszająca osoba chciała poprzez swą wypowiedź osiągnąć (WIECZOREK, 1999: 130).

Ponieważ zasada skuteczności jest naczelną regułą wpływającą na kształt wypowiedzi wygłaszanych z zamiarem spowodowania określonego skutku (zachowania słuchacza), nic dziwnego, iż inne zasady są łamane, jeśli kolidują one z zasadą skuteczności (WIECZOREK, 1999: 122). Np. obiecujący wie, że spowoduje coś, co jest dla drugiej strony niekorzystne, druga strona jest jednak tego nieświadoma i sądzi, że jest to dla niej coś dobrego. Osoba pozbawiona skrupułów może taki fakt wykorzystać i obiecać coś, co jest dla odbiorcy niekorzystne w zamian za pewne zachowanie ze strony odbiorcy (WIECZOREK, 1999: 96).

¹⁸ Praca poświęcona jest analizie komunikacji międzyludzkiej dwóch wybranych obszarów komunikacji – reklamy i negocjacji. K.A. Wieczorek rozszerza koncepcję J. Searla poprzez wyróżnienie w każdej wypowiedzi nie tylko wykonywanej aktualnie czynności mówienia (illokucja), ale i zamierzonego przez nadawcę skutku mówienia (perlokucja) i udowadnia priorytetowość zasady skuteczności.

¹⁹ Autor powołuje się tym samym na Savasa L. TSOHATZIDISA (1994).

W negocjacjach łamanie zasady kooperacji jest celowe i zamierzone. Stwierdzenie czegoś, o czym słuchacz z pewnością wie, jest naruszeniem maksymy ilości i postępowaniem wbrew zasadzie ekonomii, także proszenie o coś, czego adresat nie jest w stanie uczynić, albo proszenie o coś, co i tak by zrobił. W czasie trwania incydentu negocjatora nie zobowiązują ograniczenia dotyczące wprowadzania sprawcy w błąd (jak np. podczas prowadzenia przesłuchania) (TOKARZ, 2005: 229; HOŁYST, 2009: 1045).

Propozycja Johna Searle'a (1987a) dotyczy analizy aktów mowy poprzez ustalenie „warunków koniecznych i wystarczających” do ich fortunnego wyrażenia. Searle podaje co prawda zestaw warunków dla aktu obietnicy, ale jest przekonany, że można sformułować „warunki konieczne i wystarczające” dla każdego aktu mowy. Jeśli zatem akt spełnia te warunki, należy do danej kategorii, a jeśli jeden z warunków nie został spełniony, to akt nie zostaje przypisany do tej kategorii. Jednak ten idealny obraz aktów mowy został zweryfikowany przez charakter rzeczywistych wypowiedzi, pojawiają się bowiem akty prototypowe i akty o charakterze peryferyjnym. Należy w tym miejscu odwołać się do modelu kategorii radialnej (*radial category*) Georga Lakoffa, który zakłada, że cechą kategorii naturalnych jest posiadanie elementów centralnych (prototypowych) i peryferyjnych (marginesowych). Elementy centralne to maksymalnie wyraziste elementy danej kategorii posiadające najwięcej cech prototypowych, natomiast elementy peryferyjne posiadają najmniej takich cech.

W badanym materiale pojawił się czasownik *obiecywać*, np.:

N: *w tej chwili nikt do pani nie będzie wchodził / to mogą pani **obiecać** / pani w tej chwili rozmawia ze mną / i nikt więcej nie będzie się wtrącał w tą rozmowę* (SPNK).

W kolejnym przykładzie negocjator podkreśla, iż wywiązał się z obietnicy:

N: *mam do pana prośbę / proszę podejść do okna / tak / aby widział pan zbliżające się pojazdy z paliwem / z jedzeniem // **tak / jak panu obiecałem** // chciałbym / aby pan zobaczył / że jadą w kierunku pana* (Lotnisko 2011).

Obietnica wyrażana jest także formami czasu przyszłego czasowników *robić* i *załatwić* oraz *postarać się*:

N: *zdam sobie z tego sprawę / natomiast w tej chwili / w której jesteśmy teraz / robienie komukolwiek krzywdy byłoby cofnięciem się o kilka kroków // widzi pan / że **zrobię wszystko i załatwię wszystko to / co pan chce** // postaram się zrobić tak / żeby razem z oświetleniem podjechał ktoś / kto będzie dysponował również jedzeniem dla pana i dla pasażerów* (Lotnisko 2011).

Natomiast przy ogłaszaniu obietnic publicznie zwiększa się waga zobowiązania. Działa tu reguła konsekwencji. Negocjator może powiedzieć: *Hey guys, Joe promised to release a hostage by 4:00 P.M. (Chłopaki, Joe obiecał zwolnić zakładnika do 16.00)* (McMAINS, MULLINS, 2006: 241), i wrócić do innej rozmowy. W klasycznym studium Morton DEUTSCH i Harold B. GERARD (1955: 629–636) wskazali, że kiedy ktoś w eksperymencie podejmował decyzję i podejmował ją publicznie, wtedy – jeśli decyzja okazywała się niesłuszna – ogromna większość ludzi odmawiała zmiany decyzji (wzbraniała się przed zmianą).

Biorąc pod uwagę wszystkie przytoczone wyżej warunki, można pokazać, kiedy na przykład będzie można uznać wypowiedź negocjatora za niewadliwą obietnicę:

S: *Obiecujesz mi, że ten list dotrze do mojej żony?*

N: *Obiecuję, że zrobię wszystko, co w mojej mocy, aby tak się stało.*

Obietnica jest niewadliwa, ponieważ:

- Negocjator i sprawca mogą się normalnie porozumieć.
- Negocjator wypowiada m.in. zdanie *Obiecuję, że zrobię wszystko, co w mojej mocy, aby tak się stało* i orzeka w nim swoją przyszłą czynność (a więc zdanie to nie jest wypowiedziane, gdy list nie dotarł do żony sprawcy).
- Sprawca woli, aby czynność została wykonana, niż aby nie została wykonana, i negocjator wie o tym,
- Dla obu stron jest oczywiste, że negocjator zrobiłby to, o co prosi go sprawca.
- Niemniej jednak negocjator zamierza to zrobić.
- Chce się do tego zobowiązać.
- Pragnie, aby sprawca również wiedział o tym zobowiązaniu.
- Warunek ostatni został spełniony, gdy zdanie zostało poprawnie wypowiedziane i spełnione są jednocześnie warunki poprzedzające.

Zgodnie z teorią Johna Searle'a każdy akt illokucyjny powinien posiadać własne, charakterystyczne dla siebie reguły: zawartości zdaniowej, przygotowawcze (wstępne), szczerości, istotną (zasadniczą). Takie reguły John Searle proponuje dla aktów: prośby, stwierdzenia, pytania, dziękowania, doradzania, ostrzeżenia, ale proponuje podać również zasady dla wszystkich czynności illokucyjnych. W kwestii obiecywania w negocjowaniu kryzysowym nie należy obiecywać niczego za darmo, tj. za każdą wyświadczoną przysługę trzeba domagać się jakiegoś rewanżu, choćby drobnego (np. rozwiązania rąk zakładnikom); nie obiecywać niczego z własnej inicjatywy; nigdy nie dawać więcej, niż się obiecało (TOKARZ, 2005: 224). Wyjątkiem od tych reguł może być działanie w celu wywołania u sprawców psychologicznego mechanizmu wzajemności, natomiast za każde ustępstwo ze swojej strony można domagać się możliwie wysokiego rewanżu.

2.4. Kłamstwo w negocjacjach? Skalarny charakter kłamstwa

Stanisław Jerzy Lec pisał w *Myślach nieuczesanych*: „Czy kłamstwu, gdy się ujawnia, że nim jest, można uwierzyć?”. Czy zatem, jeśli ktoś stwierdza: *Ja teraz kłamię*, to stwierdzając to, wypowiada prawdę, a jeśli wypowiada prawdę, to kłamie, bo to oznacza wypowiadane przez niego zdanie? Kłamstwo ma wiele odcieni. Mówimy o czystym kłamstwie, półprawdach, wypaczaniu i zniekształcaniu faktów, zachowaniach maskujących, oszustwach i podstępach, kłamstwie z potrzeby uniknięcia konfliktu, o nieszczerzej zgodzie na spełnienie niepożądanego prośby, chęci sprostania zasadzie grzeczności, manipulowaniu innymi w celu wzbudzenia w nich poczucia winy, o fikcji literackiej.

Powtórzmy, iż w czasie trwania incydentu negocjatora nie zobowiązują ograniczenia dotyczące np. wprowadzania w błąd, jak choćby podczas prowadzenia przesłuchania (TOKARZ, 2005: 229; HOŁYST, 2009: 1045). John Reid pisze o stosowaniu pewnych metod przesłuchań, np. oszukiwanie przesłuchiwanego poprzez przedstawianie fałszywych dowodów winy (za: TAVRIS, ARONSON, 2008). Nie pisze o prawdzie o stosowaniu technik manipulacji czy raczej uprawnieniach do wywierania wpływu, lecz porusza kwestię manipulacji, do których uprawnienia system prawny²⁰ (ŁUKASZEWSKI, DOLIŃSKI, MARUSZEWSKI, OHME, 2009: 128²¹).

Często mówimy coś, co jest fałszywe, a nie jest kłamstwem. Może chodzić o nieświadome wprowadzenie kogoś w błąd lub o nieporozumienie, np. wymówka *Nie mogę (czegoś zrobić), bo o tej porze jestem zawsze zajęty*²² (COLEMAN, KAY, 181; za: ANTAS, 1999: 138). Są poza tym wypowiedzi fałszywe, które trudno nazwać kłamstwem, np. wyrażenia metaforyczne, hiperbole, frazeologizmy, częste w mowie potocznej: *Ja go naprawdę zabiję; Zupełnie stracił rozum; Kowalscy w piątek w domu mieli koniec świata; Ty nie jesteś moją córką...* (COLEMAN, KAY, 181; za: ANTAS, 1999: 139). Można również kłamać, mówiąc o przyszłości. Stwierdzając: *Nie mogę być u ciebie, bo wyjeżdżam*, nadawca kłamie w sensie zamiarów, a nie ontologicznej wiedzy na temat przyszłości, co do której nie możemy mieć pewno-

²⁰ Por. także techniki opisywane przez WOJCIECHA PASKO-PORYSA, 2007.

²¹ W kwestii przedstawiania fałszywych dowodów istnieją różne stanowiska. F.E. INBAU, J.E. REID, J.R. BUCKLEY, B.C. JAYNE (2001; za: ŁUKASZEWSKI, DOLIŃSKI, MARUSZEWSKI, OHME, 2009: 128) stwierdzają, że przedstawienie fałszywych dowodów nie mogłoby skłonić niewinnej osoby do przyznania się do winy. Dzieje się tak za przyczyną pojawiającego się gniewu i nieufności wobec osoby przesłuchującej, co sprawia, że podejrzany z większą stanowczością obstaje przy niewinności. Natomiast w ujęciu C. TAVRISA i E. ARONSONA takie rozumowanie jest błędne. Gniew i nieufność mogłyby się pojawić, gdyby przesłuchiwany wiedział, że przesłuchujący kłamie. Ponieważ tego nie wie, pojawiają się zatem uczucia zagubienia i niepewności. Błąd polega na przypisywaniu podejrzanemu wiedzy, którą posiada przesłuchujący, co wynika z posługiwania się potocznymi teoriami emocji. W teoriach tych przewiduje się emocje, jakie powinni odczuwać inni ludzie poprzez analogię do tego, co sami czuli byśmy w takiej sytuacji (ŁUKASZEWSKI, DOLIŃSKI, MARUSZEWSKI, OHME, 2009: 129).

²² Zajęcie to poobiednia drzemka lub oglądanie ulubionego serialu, co jest faktem, ale nie obowiązkiem, który usprawiedliwiałby użycie formy *nie mogę*.

ści. Kłamstwo dotyczy stanów świadomości, a nie faktów, i tym różni się od stwierdzania faktów (ANTAS, 1999: 117).

Nadawca może wprowadzać w błąd odbiorcę, ale sam może wierzyć, że podana przez niego informacja była prawdziwa. Nadawca może wierzyć w prawdziwość wypowiedzanego zdania, ale zakłada, że odbiorca zinterpretuje je jako fałszywe na mocy niewiarygodności nadawcy (ANTAS, 1999: 88). Nadawca może także wierzyć, że wprowadza odbiorcę w błąd, ale przypadkowo tak się nie dzieje, bo odbiorca może się nigdy nie dowiedzieć, że taka była intencja nadawcy (ANTAS, 1999: 84–85).

Odwołajmy się do artykułu Lindy COLEMAN i Paula KAYA (1981: 26–44) oraz do teorii prototypów, według której opis pojęć nie powinien sprowadzać się do wyliczenia wszystkich koniecznych i wystarczających cech, jakie posiada odpowiednik słowa (desygnat), a opis pojęć powinien opierać się na zasadzie skalarnej (ROSCH, 1975). Linda Coleman i Paul Kay zastosowali teorię prototypów do aktu kłamania. Interesujące jest, że przynależność wypowiedzi do kategorii „kłamstwa” ma charakter skalarny (ANTAS, 1999: 138). Autorzy zaproponowali definicję kłamstwa zawierającą element intencji oszukania odbiorcy co do wartości prawdziwościowej tego, co nadawca stwierdza. Oto definicja kłamstwa prototypowego:

Niech P będzie dowolnym zdaniem, które N (nadawca) wypowiada do O (odbiorcy).

N kłamie O wtedy i tylko wtedy, gdy zachodzi: 1 (a–c), tj.:

a) *P jest fałszywe.*

b) *N wierzy, że P jest fałszywe.*

c) *Wypowiadając P, N zamierza oszukać O* (ANTAS, 1999: 139).

Za kłamstwa uważane są wypowiedzi, które zawierając dwa, trzy elementy lub jeden z nich. Każdy z elementów może pojawić się w praktyce, co daje układ 8 wariantów. Linda COLEMAN i Paul KAY (1981; za: ANTAS, 1999: 142–143) w eksperymencie zaproponowali 8 opowieści, do których dołączyli ten sam zbiór możliwych 7 odpowiedzi od (1) ‘z całą pewnością nie-kłamstwo’ poprzez (5) ‘nie mogę ocenić’ do (7) ‘z całą pewnością kłamstwo’. Oto przykłady zaproponowane przez autorów²³:

1. *Maria jadła ciastko. Julia, która przedtem zamierzała zrobić to w jej towarzystwie, pyta: Zjadłaś już swoje ciastko? Maria: Nie.*

Historia zawiera wszystkie elementy prototypowego kłamstwa.

2. *Dawid, Jan i Paweł grają w golfa. Paweł nadepnął piłkę Dawida. Dawid, zobaczywszy swoją piłkę wdeptaną w darń, do Jana: Czy to ty wdeptałeś moją piłkę? Jan: Nie, to Paweł.*

W opisaney historii brak elementów kłamstwa.

²³ Tłumaczenie według ANTAS, 1999: 141–143.

3. *Gruby Tadek intensywnie uprawia pływanie. W drodze na basen przechodzi zawsze obok cukierni, nie wie jednak, że cukiernia została właśnie zlikwidowana. Wybierając się na basen, na pytanie matki (która nie pochwala jego pływania): Dokąd się wybierasz? odpowiada: W stronę cukierni.*

Nadawca próbuje wymyślić podstęp, ale chce także powiedzieć prawdę. Nie wie jednak, że zmieniła się rzeczywistość, a więc wygłosił stwierdzenie odbiegające od prawdy. Jest to sytuacja, w której nadawca sądzi, że to, co twierdzi, jest prawdziwe, ale z intencją oszukania, natomiast okoliczności zewnętrzne wskazują na fałsz.

4. *Kasia nie przygotowała się do klasówki. Aby nie pójść do szkoły, mówi matce, że jest chora. Matka mierzy jej temperaturę i termometr faktycznie wskazuje gorączkę: okazało się potem, że miała początki odry.*

Nadawca ma intencję oszukania odbiorcy, ale to, co twierdzi, okazuje się prawdą.

5. *S. został zaproszony na obiad do szefa. Po nudnym w odczuciu wszystkich wieczorze mówi do gospodyni: „Dziękuję, to było wyjątkowe przyjęcie”, nie sądząc, że rzeczywiście takie było, ani też nie próbując nikogo przekonać, że dobrze się bawił; chce po prostu powiedzieć coś miłego żonie szefa, niekoniecznie nawet siląc się na wiarygodność.*

Wystąpiło stereotypowe kłamstwo. Nadawca wie, że to, co mówi, jest fałszywe, nie ma jednak intencji oszukania kogokolwiek.

6. *Jaś i Małgosia od niedawna są parą. Przedtem chłopakiem Małgosi był Wacek. Kiedyś Jaś pyta Małgosię: Widziałas w tym tygodniu Wacka? Małgosia: Wacek od dwóch tygodni choruje na mononukleozę. Jest to prawda. Ale Małgosia widziała się z Wackiem wczoraj wieczorem.*

Pojawia się intencja oszukania odbiorcy.

7. *Dwaj pacjenci czekają na operację przed salą operacyjną. Doktor wskazuje jednego z nich i pyta: Czy Kowalski jest na appendectomię (usunięcie wyrostka robaczkowego) czy na tonsillectomię (wycięcie migdałów)? Pielęgniarka właśnie odczytuje karty chorobowe. Zależy jej na pracy i w zdenerwowaniu myli karty, odpowiadając: Pan Kowalski – na appendectomię! (Pan Kowalski jednak skierowany był na tonsillectomię).*

Był to błąd popełniony niechcący, gdyż pielęgniarka wierzy, że mówi prawdę, i nie próbuje nikogo oszukać, ale jej wypowiedź nie jest prawdziwa.

8. *Kibicowi bokserskiemu udało się dostać bilety na finałowe walki championów. I jest dumny, pokazuje bilety szefowi. Szef: Dobrze, ale jeśli z tego powodu zamierzasz nie przyjść do pracy, znajdź sobie lepsze usprawiedliwienie. W dniu zawodów dzwoni do szefa: Nie mogę przyjść do pracy, ponieważ jestem chory. Naprawdę jednak bardzo poważnie się w tym dniu zatrul i na mecz także nie mógł pójść.*

Nadawca wierzy, że jego wypowiedź jest fałszywa. Zdarza się jednak niezmiernie rzadko, aby nadawca mówił coś, o czym sądzi, że jest fałszywe, podczas gdy okazuje się to prawdą.

Jolanta ANTAS (1999: 147) przeprowadziła rodzaj testu wśród lekarzy i przyjmują oni trzy rodzaje strategii w rozmowie z nieuleczalnie chorymi pacjentami, unikając powiedzenia prawdy. Pierwsza z nich to strategia prawdy uogólnionej (*Wszyscy jesteśmy śmiertelni; Skąd możemy wiedzieć, że się jutro na nas obu nie zawali ten budynek?*). Druga to strategia łamania zasady grzeczności w celu pozornego zbagatelizowania problemu (*Niech mi pan nie zawraca głowy takimi głupstwami; Też ma się pan nad czym zastanawiać! Czy nie ma pan innych problemów?*). Trzeci rodzaj to strategia prawdy bez gwarancji, tj. jaskrawe przekroczenie prawdziwościowe (*Będzie pan żył 200 lat; Pan? – Nigdy!*).

Jeśli przyjmujemy, iż „akt kłamania to nie akt fałszowania stanów rzeczy, ale akt fałszowania intencji dla osiągnięcia określonych korzyści” (ANTAS, 1999: 159), a nadawca stosuje takie środki, które w jego poczuciu zapewnią mu osiągnięcie celu (zamierzony skutek), to można powtórzyć przytoczony powyżej wniosek: „od tego, co używam, ważniejsze jest, po co to robię – w jakim celu to czynię” (WIECZOREK, 1999: 131). We wszelkich zatem sytuacjach, w których celem nadawcy komunikatu jest skłonienie odbiorcy do określonego zachowania, nadawca będzie używał takich wypowiedzi, które, w jego poczuciu, maksymalnie zwiększą szanse powodzenia w osiągnięciu założonego przez nadawcę (WIECZOREK, 1999: 107).

Jak zinterpretować wypowiedź *Nic mi się nie udaje*? Cytowana już wielokrotnie Jolanta Antas proponuje następującą interpretację: 1. X ma o sobie wyobrażenie kompletnego nieudacznika, czyli mówi prawdę; 2. X jest zakłamanym, przynajmniej raz mu się coś nie udało; 3. X kłamie, nie wierzy w to, co mówi, by sprowokować rozmówcę do zaprzeczeń (ANTAS, 1999: 177). Inne przykłady: *Moje życie nie ma sensu, nie potrafię bez niej żyć; Jestem do niczego; Ludzie mnie nie lubią; Nikt mnie nie lubi; Zabiję ją*.

Jolanta ANTAS (1999: 74) pisze o gradacyjnym (skalarnym) charakterze kłamstwa. Kłamstwo to działanie werbalne aktywne, to przemilczenia, półprawdy, językowa przesada, sądy nierzetelne, kłamstwa niewerbalne i „białe kłamstwa” – kłamstwa grzecznościowe, fałszywe wymówki, fałszywe wnioskowanie, niedomówienia, pominięcie kluczowej informacji, podanie fałszywej przyczyny swego zachowania.

2.5. Przepływ informacji w sytuacjach kryzysowych (na przykładzie wojewódzkich wieloszczeblowych ćwiczeń z zakresu zarządzania kryzysowego „Lotnisko 2011” i „Lotnisko 2013”)

Jednym z podstawowych czynników wpływających na właściwe podejmowanie decyzji jest niewątpliwie jakość przepływu informacji w sytuacjach kryzysowych. Efektywne zarządzanie informacją w sytuacjach kryzysowych może zapobiec rozprzestrzenianiu się kryzysu oraz odgrywać istotną rolę w minimalizowaniu jego skutków.

W Ustawie o zarządzaniu kryzysowym z dnia 26 kwietnia 2007 roku²⁴ stwierdza się:

Zarządzanie kryzysowe to działalność organów administracji publicznej będąca elementem kierowania bezpieczeństwem narodowym, która polega na zapobieganiu sytuacjom kryzysowym, przygotowaniu do przejmowania nad nimi kontroli w drodze zaplanowanych działań, reagowaniu w przypadku wystąpienia sytuacji kryzysowych, usuwaniu ich skutków oraz odtwarzaniu zasobów i infrastruktury krytycznej zdarzenia.

Przy tym terminy *sytuacja kryzysowa* oraz *kryzys* są z jednej strony traktowane oddzielnie, z drugiej zaś łącznie. Jan PILŹYS (2007: 18) rozumie *kryzys* szeroko, jako zjawisko obejmujące różnorodne procesy, a *sytuacje kryzysowe* ujmuje jako niebezpieczne zdarzenia. *Kryzys* oznacza przy tym moment decydujący, który o czymś rozstrzyga i jest punktem zwrotnym w procesie. Tak więc zdarzenie niebezpieczne uznać można za szczególny przypadek kryzysu, kiedy straty ludzkie i materialne powstają wskutek wyzwolenia się dużych, niebezpiecznych sił. *Kryzys* może oznaczać także sytuację powstałą w wyniku klęski żywiołowej, katastrofy technicznej lub wojny. Stan kryzysu nie oznacza zawsze obligatoryjności wprowadzenia ustawowych stanów nadzwyczajnych (stanu klęski żywiołowej, wyjątkowego i wojny). Kryzys w szerokim ujęciu może zatem mieć miejsce zarówno na płaszczyźnie jednostkowej, w niewielkich grupach, jak i w skali masowej. Może to być zarówno utrata pracy, śmierć bliskiej osoby, problemy finansowe, rozwód, wypadek samochodowy czy katastrofa naturalna. Pojęcie kryzysu omawiane jest z perspektywy zarządzania kryzysowego, psychologii i socjologii. Podkreśla się, iż kryzys z jednej strony określa stan psychiczny człowieka lub zjawisko społeczne, z drugiej zaś strony zjawiska fizyczne prowadzące do przeobrażeń w sferze poglądów, planów i wyobrażeń poprzez zastępowanie ich nowymi, przy tym nie w drodze ewolucyjnej, ale w wyniku gwałtownych przemian (ZIARKO, WALAS-TRĘBACZ, 2010: 69).

Przy przekazywaniu informacji w dobie kryzysu należy uwzględnić kilka zasad. Informacje zarejestrowane w pierwszej kolejności stanowią podstawę do for-

²⁴ Art. 2. Ustawy z dnia 26 kwietnia 2007 r. o zarządzaniu kryzysowym (Dz.U. 2007, Nr 89, poz. 590 ze zm.).

mułowania naszych opinii o względnie trwałym charakterze. Zgodnie zatem z zasadą pierwszeństwa otrzymana wcześniej informacja wywiera na ogół większy wpływ na tworzenie ogólnego wrażenia niż informacja otrzymana później. Z kolei nasze opinie i postawy budujemy w oparciu o informacje wyróżniające się na tle innych, a więc zgodnie z zasadą kontrastu. To, jak postrzegamy dany obiekt, zależy w znacznym stopniu od punktów odniesienia, jakimi się posługujemy. Z kolei zwiększenie prawdopodobieństwa zapamiętania przez odbiorców przekazywanych treści uzyskujemy poprzez ponawianie przekazu (zasada częstotliwości). Natomiast na nasze skłonności do przerysowywania obrazów w sposób pozytywny bądź negatywny ma wpływ uintensywnienie relacji pomiędzy dwoma podmiotami (zasada wpływu znajomości i stosunków uczuciowych). Ludzie przejawiają ponadto skłonności do przyjmowania postaw zgodnych z postawami osób, z którymi łączy ich pewne podobieństwo (zasada grupowania) (WIECZERZYŃSKA, 2009: 16–17). Reakcje człowieka skierowane są na przetrwanie, kiedy doświadcza ekstremalnej beznadziei w sytuacjach kryzysowych i zagrożeń bezpieczeństwa. Zawartość treściowa komunikatów obejmuje kwestie bezpośrednio związane z podejmowaniem działań niezbędnych do radzenia sobie w sytuacji kryzysu. Niekiedy, np. w przypadkach chorób zakaźnych, ofiary są izolowane od reszty społeczności. Poczucie zagrożenia wpływa na dokonanie zmian zarówno na poziomie fizjologicznym, jak i emocjonalnym oraz duchowym i społecznym, co wpływa z kolei na przebieg procesu komunikacji.

Przy konstruowaniu komunikatów należy uwzględnić maksymy konwersacyjne Herberta Paula GRICE'A (1975: 51–58; 1977: 85–99; 1980: 91–114; 1981: 183–198)²⁵. Najważniejszą zasadą konwersacji jest zasada kooperacji, zgodnie z którą należy wносить wkład do konwersacji w taki sposób, jak wymaga tego przyjęty cel czy kierunek wymiany słów, w którym bierze się udział. Przekaz powinien zawierać tyle informacji, ile jest od niego oczekiwane, a kooperacja polega na zachowaniu równowagi pomiędzy intencją autora a potrzebą i umiejętnością odbiorcy do tego, aby dokonać identyfikacji zawartości treściowej komunikatu. Pozostałe maksymy konwersacyjne to: maksyma ilości, maksyma jakości, maksyma relacji oraz maksyma sposobu.

Zgodnie z maksymą ilości komunikat powinien zawierać tyle danych, ile to konieczne (*Przekaż tyle informacji, ile trzeba dla osiągnięcia celu*). Maksyma ta odnosi się do związku między rozbudowaniem wypowiedzi a rzeczywistą potrzebą takiego rozbudowania. Zakres przekazywanych (na danym etapie) informacji powinien spełniać wymogi dostateczności i konieczności. Komunikat nie ma pozostawiać odbiorcy z poczuciem braku informacji, a informacja powinna dotyczyć konkretnego tematu, możliwie bez licznych i niejednokrotnie zbędnych uzupełnień. Maksyma jakości to wskazanie na konieczność związku treści rozmowy z prawdą bądź przekonaniem rozmówców (*Nie mów tego, co uważasz za nieprawdziwe lub nie-*

²⁵ Maksymy H.P. Grice'a omawia wielu autorów, m.in. Z. NĘCKI (2000), I. KURCZ (1987, 1992, 2000), H. RETTER (2005).

udowodnione). Odwołuje się do samoświadomej pewności prawdziwości stwierdzeń nadawcy. Stosowanie więc maksymy ilości wiąże się także z ograniczeniem zamierzonych nadinterpretacji i przemilczaniem faktów sprzecznych z tezą przyjętą przez nadawcę. Zgodnie z maksymą relacji nadawca powinien mówić na temat, bez dygresji i odbiegania od głównego wątku. Jeśli jednak dygresja czemuś służy, maksyma relacji nie zostaje złamana (*Mów rzeczy związane z aktualnym przebiegiem rozmowy*). Odbiorca powinien koncentrować się na temacie i kierunku konwersacji i trzymać się głównego wątku wypowiedzi, aby odbiorca otrzymał o wiele bardziej ukierunkowany tekst. Maksyma sposobu odnosi się do wyboru przez uczestników odpowiednich form wypowiedzi dla utrzymania jakości porozumiewania się. Nadawca powinien używać środków wyrazu dostępnych odbiorcy (*Bądź zrozumiały i taktowny wobec partnera, unikaj niejasności i niejednoznaczności*) i wykazać dbałość o jasność wypowiedzi. Przedstawione powyżej – skrótowe, choć nie ogólnikowe – odniesienie maksym konwersacyjnych do konstruowania komunikatów w sytuacjach kryzysowych stanowi jedną z podstaw do opracowania reguł pragmatycznych dla komunikatów wykorzystywanych w tego typu sytuacjach. Przy tak dokonanym powiązaniu ich z maksymami konwersacyjnymi i wykorzystaniu pokazanych wcześniej podstawowych relacji pomiędzy maksymami a komunikatami widoczne staje się szczególne znaczenie maksymy ilości przy stosunkowo najsłabszym oddziaływaniu maksymy istotności. Wiąże się to z praktyczną relacją zasad Herberta Paula Grice’a w stosunku do tak realnego (nie wyidealizowanego) przekazu.

Proces komunikowania się nabiera szczególnego znaczenia w dobie zagrożeń i kryzysu, kiedy przepływ informacji odbywa się między różnymi podmiotami i w trudnych warunkach. W sytuacjach zagrożeń pojawiają się komunikaty skierowane przede wszystkim do współpracowników sztabu, komunikaty skierowane do władz, do poszkodowanych oraz do mediów. Skrajnym przykładem w zarządzaniu informacją w sytuacjach kryzysowych jest zarządzanie informacją z wykorzystaniem opóźnienia przekazu dla ogólniejszego dobra lub zbyt szerokie informowanie wyprzedzające o zagrożeniach, np. o możliwej ewakuacji w związku z falą powodziową. W sytuacjach zagrożeń pojawiają się komunikaty wewnętrzne, komunikaty oceniające sytuację, zawierające program zaradzenia kryzysowi, zaradzenia powstałym szkodom, zawierające plany ewakuacji, informujące na bieżąco o wydarzeniach. Komunikaty w sytuacjach kryzysowych powinny zmierzać do maksymalizacji redukcji negatywnych emocji, redukcji paniki, wspierania osób poszkodowanych poprzez informowanie o możliwościach uzyskania pomocy, ułatwiania kontaktu pomiędzy osobami rozdzielonymi, udzielania pomocy psychologicznej, umożliwienia dwukierunkowego przepływu informacji między osobami poszkodowanymi oraz odpowiedzialnymi za reagowanie kryzysowe, informowania za pomocą mediów na temat działań z obszaru reagowania kryzysowego²⁶.

²⁶ <http://www.article19.org/data/files/pdfs/publications/freedom-of-information-humanitarian-disasters.pdf>.

Przekaz informacji w sytuacjach zagrożenia związany jest z działaniami w warunkach silnych obciążeń emocjonalnych. Z jednej strony towarzyszy mu poczucie niepewności, z drugiej strony „głód informacji” i brak poszanowania prywatności. Dlatego też jest niezmiernie utrudniony. Podczas przepływu informacji w sytuacji kryzysowej należy zwrócić szczególną uwagę na możliwość popełniania błędów. Kluczowym zadaniem nadawcy jest takie formułowanie komunikatu, aby odbiorca mógł odczytać jego intencje. Nadawca, formułując komunikat, musi uwzględnić w jego treści przekonania odbiorcy oraz uczucia i emocje. Komunikaty powinny być spójne treściowo oraz formalnie, a także zawierać wszystkie niezbędne informacje. Komunikaty niepełne, jak i przeładowanie informacyjnie (nieprzestrzeganie maksymy ilości) powodują szum komunikacyjny. Komunikaty powinny być sformułowane w taki sposób, aby zawierały element nakłaniania nie-dyrektywnego, tj. prośbę, propozycję lub radę. Sztab kryzysowy formułuje do poszkodowanych komunikaty w rodzaju:

Sytuacja została opanowana...

Nie ma się czego obawiać, podjęte przez nas działania zlikwidują zagrożenie.

W ciągu dwóch godzin specjalistyczny sprzęt wojskowy usunie zwalę ziemi, droga będzie przejezdna, ruch zostanie wznowiony.

Prosimy o przechodzenie do pomieszczeń w szkole. Tam zostały przygotowane miejsca dla ewakuujących się, koce i ciepły posiłek.

W tym miejscu pragnę zwrócić uwagę na kilka zbiorów zasad komunikowania się z mediami. Należy ustalić listę reguł zapewniających organizacji pozycję jednego wiarygodnego źródła informacji, określić wskazania operacyjne lub organizacyjno-techniczne, a w bezpośrednim kontakcie z dziennikarzami kontrolować swoje zachowania. Nie należy natomiast podawać informacji niesprawdzonych, wyrażać się w sposób zawiły i skomplikowany. Wszystkie informacje powinny zostać upublicznione, jeśli tylko nie są objęte tajemnicą. Należy wyznaczać terminy podawania kolejnych informacji, regularnie analizować wszystkie dane, nie stawiać hipotez, reagować na pojawiające się plotki (MACIERZYŃSKI, 2007: 383–400).

W komunikowaniu się z ofiarami sytuacji kryzysowej uwzględnić należy sześcietapowy model interwencji kryzysowej, który uwzględnia następujące etapy: zdefiniowanie problemu (przy wykorzystaniu aktywnego słuchania i otwartych pytań); zapewnienie bezpieczeństwa (ocena powagi zagrożenia psychicznego i przeżyć klienta); zapewnienie wsparcia (przekonanie klienta nie tylko poprzez zawartość treściową wypowiedzi, ale i sygnały parawerbalne i niewerbalne); rozważenie możliwości (okazanie wsparcia klientowi w ramach konstruktywnego dialogu); ułożenie planu (pomoc w opracowaniu przez klienta krótkoterminowego planu obejmującego konkretne działania); skłonienie klienta do zobowiązania się do działania (pomoc klientowi w zaangażowaniu się w pozytywne działania) (JAMES, GILLILAND, 2008: 59–92).

James L. GREENSTONE i Sharon L. LEVITON w książce *Interwencja kryzysowa* (2004: 17) prezentują trójwymiarowy model rozwoju kryzysu (sześcian kryzysowy). Interwencja kryzysowa jako pierwsza pomoc emocjonalna polega na szybkim poradzeniu sobie z aktualnym problemem. W modelu tym zwrócono uwagę na zakłócenia normalnego poziomu funkcjonowania, które wywołała silna sytuacja stresowa. W sytuacji stresowej, kiedy nie jest możliwe radzenie sobie z napięciem w zwykły sposób, zostają uruchomione zachowania dysfunkcyjne. Skuteczna interwencja kryzysowa ma przerwać tę spiralę w miarę szybko. Autorzy wymienionej książki rozróżniają interwencję kryzysową (przeciwdziałanie kryzysowi) i doradztwo (psychoterapię).

Szumy komunikacyjne są nieodłącznym elementem procesu komunikowania. Na etapie dekodowania mogą zablokować proces komunikowania się. Dlatego tak ważne jest badanie działających w nich czynników mających wpływ na efekt przekazu. Szum zewnętrzny związany jest z otoczeniem zewnętrznym procesu komunikowania się (nieodpowiednia temperatura, hałas, uszkodzony odbiornik), szum wewnętrzny związany jest z predyspozycjami psychicznymi uczestników procesu komunikacji (złe samopoczucie, zmęczenie, roztargnienie, także stereotypy i uprzedzenia, szum semantyczny polega na zakłóceniach w odbiorze w rezultacie dekodowania znaczeń używanych słów i zdań niezgodnego z intencją nadawcy) (DOBEK-OSTROWSKA, 2007: 15–17).

Od 2011 roku dokonuję analizy przepływu informacji na ćwiczeniach z zakresu zarządzania kryzysowego organizowanych przez Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego Śląskiego Urzędu Wojewódzkiego. Były to ćwiczenia pod kryptonimami „Lotnisko 2011”, „Lotnisko 2013”, „Charon 2014”, a także „Kwarantanna 2015” i „Autostrada 2016”. Materiał uzyskany w czasie trwania ćwiczeń oraz na podstawie nagrań komunikatów przekazywanych podczas ćwiczeń był badany w oparciu o matematyczną teorię informacji autorstwa Claude’a E. SHANNONA i Warrena WEAVERA (1949), lingwistyczny model komunikacji językowej Romana JAKOBSONA (1989: 77–90), koncepcję Herberta P. GRICE’A (1977; 1980; 1981) oraz możliwości adaptacji założeń brytyjskiej koncepcji Plain English do języka polskiego (MAMET, 2002: 21–34; 2008: 49–62; 2012: 371–381).

Lingwistyczny model komunikacji językowej Romana Jakobsona opiera się na modelu matematycznym. Roman JAKOBSON wyróżnia sześć funkcji komunikatu, które występują w każdym przekazie, niezależnie od jego formy i poziomu, i odpowiadają poszczególnym elementom procesu komunikowania. Funkcja ekspresywna wyraża odczucia nadawcy, a także dodatkowo informuje odbiorcę o pochodzeniu, statusie społecznym, wieku czy płci nadawcy, zdradza indywidualne właściwości mówiącego (*Irytuje mnie ten deszcz. Ojej, znowu pada*). Funkcja impresywna przyporządkowana jest odbiorcy. Jej realizacja ma na celu kształtowanie u odbiorcy określonych postaw i zachowań (np. nakaz, komenda, polecenie, prośba: *Weź parasol. Udowodnij mi, że Ziemia jest okrągła*). Kontekst dotyczy rzeczywistości, o której wypowiada się nadawca, a jego najważniejszą funkcją jest funkcja przedstawieniowa. Kod natomiast jest systemem znaków przenikających do od-

biorcy (wzrokowe, słuchowe, gesty, mimika). Funkcja metajęzykowa jest funkcją wyjaśniającą, koncentrującą się na samym kodzie. Kontaktowi odpowiada funkcja fatyczna, która służy podtrzymaniu kontaktu (*Halo, nie słyszę Cię, powtórz. Słuchaj! Aha, mhm, no, halo, co nowego?*). Przy realizacji funkcji poetycko-estetycznej wykorzystywane są środki przekazu artystycznego, zabiegi stylistyczne i środki poetyckie. Funkcja poetycka odnosi się do komunikatu, który ma zwrócić uwagę odbiorcy.

Ćwiczenia z zakresu zarządzania kryzysowego „Lotnisko 2011” odbyły się w dniach 3–5 czerwca 2011 roku²⁷. Organizatorem ćwiczenia był Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego Śląskiego Urzędu Wojewódzkiego w Katowicach, natomiast kierownikiem ćwiczenia wojewoda śląski. Miejscem ćwiczenia był Międzynarodowy Port Lotniczy w Pyrzowicach, przy czym ćwiczenie odbywało się również w siedzibach instytucji zaangażowanych w ww. przedsięwzięcie. 72-godzinne ćwiczenie przebiegało w ramach trzech epizodów: epizod terrorystyczny, epizod epidemiczny oraz epizod dotyczący ochrony osób o statusie VIP.

Zgodnie z Zarządzeniem nr 45/11 Wojewody Śląskiego z dnia 31 stycznia 2011 roku w ćwiczeniu wzięły udział następujące jednostki organizacyjne: Agencja Bezpieczeństwa Wewnętrznego – Delegatura w Katowicach, Starostwo Powiatowe w Będzinie, Lotnicze Pogotowie Ratunkowe – SPZOZ, Urząd Gminy Mierzęcice, Międzynarodowy Port Lotniczy Katowice-Pyrzowice, Urząd Gminy Ożarówice, Państwowa Straż Pożarna – Komenda Wojewódzka w Katowicach, Komenda Wojewódzka Policji w Katowicach, Samodzielny Pododdział Antyterrorystyczny Policja w Katowicach, Prokuratura Okręgowa w Gliwicach, Straż Graniczna – Oddział Śląski, Śląski Urząd Wojewódzki – Biuro Wojewody (Biuro Prasowe), Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego, Wydział Informacji Europejskiej i Projektów Transgranicznych, Wydział Nadzoru nad Systemem Opieki Zdrowotnej, Wydział Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców, Tarnowskie Góry – Starostwo Powiatowe i Urząd Miasta, Wojewódzka Stacja Sanitarno-Epidemiologiczna w Katowicach, Wojewódzki Sztab Wojskowy w Katowicach, Wojewódzkie Pogotowie Ratunkowe w Katowicach²⁸. Celem ćwiczenia było zweryfikowanie planów zarządzania kryzysowego na poziomie wojewódzkim, powiatowym i gminnym, zweryfikowanie procedur w zakresie działania organów i służb odpowiedzialnych za bezpieczeństwo publiczne w przypadku zamachu terrorystycznego na lotnisku, weryfikacja działania jednostek systemu Państwowego Ratownictwa Medycznego w obliczu zamachu terrorystycznego na lotnisku, a także zagrożenia wystąpienia epidemii u ludzi w kontekście *Wojewódzkiego planu działania systemu PRM, Planu organizacji i funkcjonowania zastępczych miejsc szpitalnych, Wojewódzkiego planu działań na wypadek wystąpienia epidemii* oraz innych procedur i aktów prawnych, weryfikacja założeń *Procedury odprawy przedstawicieli najwyższych władz*

²⁷ Decyzja Wojewody Śląskiego z dnia 24 maja 2011 roku w sprawie przeprowadzenia wojewódzkiego ćwiczenia z zakresu zarządzania kryzysowego pk. „Lotnisko 2011”.

²⁸ *Koncepcja przygotowania i przeprowadzenia ćwiczenia z zakresu zarządzania kryzysowego „Lotnisko 2011”*, Katowice, marzec 2011, s. 3–4.

państwowych, osób o statusie VIP oraz innych osób, wobec których kontrola graniczna i kontrola bezpieczeństwa winna być zrealizowana z uwzględnieniem rozwiązań szczególnych oraz innych procedur i aktów prawnych.

Byłam członkiem grupy oceniającej ćwiczenie „Lotnisko 2011”. Istotą działalności zespołu miała być poprawa efektywności osiągania celów oraz rozwoju wojewódzkiego systemu zarządzania kryzysowego²⁹. Członkowie zespołu oceniającego zasugerowali organizowanie działań oceniających w czterech etapach, obejmujących ustalenie norm i metod pomiaru efektywności, pomiar efektywności, ustalenie, czy efektywność jest zgodna z normami, oraz podjęcie działań korygujących³⁰.

Na przykładzie dokonanej przeze mnie analizy materiału zawierającego dialog negocjatora ze sprawcą w ramach epizodu terrorystycznego z perspektywy teorii aktów mowy pragnę zwrócić uwagę na możliwość wykorzystania wiedzy lingwistycznej w obszarze securitologii. Właśnie analiza dialogów w sytuacjach kryzysowych powinna być przedmiotem zainteresowania lingwosecuritologii. Analiza taka powinna zawierać ocenę skuteczności negocjacji. Skuteczność porozumiewania się osiąga się poprzez stosowanie argumentacji, odpowiednich technik i taktyk, właściwych aktów mowy z uwzględnieniem wszystkich parametrów sytuacji komunikacyjnej, tj. parametru werbalnego, parawerbalnego oraz niewerbalnego, a także parametru różnic kulturowych, a negocjator przeprowadza sprawcę z poziomu unikania, poprzez poziom konfrontacji, aż do poziomu kooperacji³¹. Analiza pragmalingwistyczna ukierunkowana jest na badanie aktów mowy – jednego z aspektów działania ludzkiego poprzez język. W badanym materiale wyróżniono akty mowy: informacyjno-weryfikacyjne, emotywne, akty działania nakłaniające; akty działania nakłaniająco-zobowiązujące oraz akty działania zobowiązania³².

Przeprowadzona przeze mnie analiza aktów mowy stosowanych przez negocjatora i sprawcę wykazała, iż każdy z etapów negocjacji, tj. unikanie, konfrontacja i kooperacja, związany jest z jednej strony z użyciem specyficznych strategii konwersacyjnych, zmianami intensywności wyrażania agresji werbalnej przez sprawcę, stosowaniem reguł wpływu społecznego przez negocjatora (np. reguły wzajemności, konsekwencji, kontrastu).

Poniżej podaję fragmenty dialogu negocjatora ze sprawcą, przyporządkowując je poszczególnym funkcjom wynikającym ze scharakteryzowanego wcześniej podziału zaproponowanego przez Aleksego AWDIEJEWĄ (2004a) i Elżbietę LASKOWSKĄ (2004). Zostały wybrane jedynie niektóre akty mowy. Rozmowa negocjatora ze sprawcą (Lotnisko 2011) jest wielką sztuką parafrazowania i gry na czas. Kiedy

²⁹ Na podstawie dokumentu *Analiza dokumentacji przygotowanej przez członków grupy oceniającej na potrzeby ćwiczenia „Lotnisko 2011”*.

³⁰ *Analiza dokumentacji przygotowanej przez członków grupy oceniającej na potrzeby ćwiczenia „Lotnisko 2011”*, s. 6.

³¹ Wszystkie te parametry zostały uwzględnione w proponowanych przez mnie projektach badawczych dotyczących negocjacji kryzysowych zamieszczonych w ostatnim rozdziale niniejszej książki.

³² Analizę materiału zamieściłam w książce *Bezpieczeństwo w sytuacjach kryzysowych. Między rytuałem, rutyną a kreatywnością* (STAWNICKA, 2013a).

negocjator przeciąga rozmowę, każdy szczegół staje się przedmiotem wnikliwych negocjacji. Upływający czas pozwala na przygotowanie się grupy antyterrorystycznej do rozwiązania siłowego. Takim też rozwiązaniem kończy się incydent.

Oznajmienie

N: *mam informację / że one [pojazdy] się zatrzymały / a nie chcę / żeby pan się niecierpliwił / nie chcę żeby komukolwiek się coś stało*³³

S: *śłuchaj / mam dość czekania na paliwo / więc masz w goście dobrej woli dwójkę ludzi / od razu informuję / jeden jest cały / a drugi to ma ranę lewej ręki / nie wiem // co z nim jest / żyje / zdycha / wyjdzie dwójka ludzi // powiedz mi / bo mam już dość kurwa czekania handlowania / w którą stronę chcesz / żeby poszli / żeby jak najszybciej dostał paliwo.*

Wyrażenie przekonania o prawdopodobieństwie³⁴

N: *chyba / udało mi się ruszyć temat paliwa / i chyba udało mi się nadać mu bieg taki // zupełnie priorytetowy*

N: *domyślałem się / że jest to / wiem // że jest to standardowe działanie // jest to **prawdopodobnie** osoba / która jest w stanie stwierdzić / czy nie będzie / jak pan to określił jakiejś niespodzianki / i ci ludzie którzy podjadą do tankowania / będą bezpieczni // proszę pamiętać o tym / że tankować będą osoby odpowiedzialne / które nie były w wojsku / i które mogą się obawiać o swoje życie*

S: *ty wiesz / co to za auto tu jedzie*

N: *nie / nie wiem / co to za auto / ale mogę się dowiedzieć // **mogę się domyślać** / że chodzi o obsługę lotniska [...] ale za chwilę to panu potwierdzę.*

Wyrażenie pewności

N: *pan powiedział o wojsku / ja staram się reagować **dokładnie tak** / jak pan powiedział // wyznaczył mi pan czas / dla mnie ten czas jest święty i oczywisty*

S: *nie chcesz chyba / żeby przez przypadek komuś zrobił krzywdę / w tych ciemnościach*

³³ Nadawca wyraża przypuszczenie, że P na podstawie informacji uzyskanych z zewnętrznego źródła.

³⁴ Wyrażenie przekonania o prawdopodobieństwie należy do aktów informacyjno-weryfikacyjnych modalnych.

N: oczywiście tego nie chcę / natomiast daleki jestem od zwodzenia pana / powiem tylko tyle / poczułbym się jak ostatni łach / jeśli dostarczyłbym panu / strzelam / pięć / albo dwie tony które wystarczą panu do dolecenia / na dolecenie do następnego lotniska / które jest kilkaset kilometrów stąd // ponieważ **domyślam się** / że nie byłby pan zadowolony z takiego rozwiązania.

Wyrażanie nadziei przez nadawcę

N: przekazałem tę informację ludziom / którzy mieli jechać / **mam nadzieję** / że nie zawiedli mnie / bo pan pomyśli / że ja zawiodłem pana

N: zdaje pan sobie sprawę z tego / że paliwo będę załatwiał / bo / jak widzi pan / załatwiłem wodę // zdaje pan sobie na pewno z tego sprawę / że paliwo [...] zrobię wszystko / żeby było / i zrobię wszystko / co w mojej mocy / żeby było w ciągu pół godziny // **mam nadzieję** / że nikt mnie / a tym samym / pana nie zawiedzie // chciałbym się dowiedzieć i potwierdzić / czy woda jest w pana rękach.

Funkcja wyrażenia obawy

N: chciałbym / żeby cały załadunek paliwa / oraz załadunek jedzenia na pokład samolotu / odbył się w jak najbardziej bezpieczny dla pana sposób / żeby panowie odsunęli się na bezpieczną odległość tak / żeby widzieć wszystko / co się dzieje // nie chciałbym / żeby panowie poczuli się w jakikolwiek sposób zagrożeni // jeszcze chcę powiedzieć / że osoby / które będą na miejscu / to będą pracownicy cywilni lotniska / którzy **obawiają się** o własne życie / i raz jeszcze bardzo proszę o nierobienie im krzywdy // czy pan mnie słyszał.

Wyrażenie pozytywnego lub negatywnego uczucia wobec stanu wywołanego przez nadawcę lub odbiorcę

N: ale ten człowiek w samochodzie jest poinformowany / co ma robić // **cieszę się** również / że dostrzegł pan / że są kubki / **cieszę się** / że mogłem domyślić się / że kubki będą potrzebne // jak widzi pan / jest to dla mnie ważne.

Przepraszanie

N: *nie rozumiałem / znowu łączność / **przepraszam***

N: *proszę powtórzyć // **przepraszam** / że powiedziałem do pana na ty / powiedziałem / tobie / za co **bardzo przepraszam** // poniosło mnie*

N: *już panu mówię / natomiast **proszę mi wybaczyć ale...** ja muszę zadać to pytanie / [...] ci ludzie / którzy będą tankować ten samolot / będą się bali podejść pod ten samolot.*

Podziękowanie

N: *samochód jedzie w twoją stronę / na pewno wkrótce zobaczysz go w oknie samolotu / na pewno tak jest / **dziękuję** ci za to że / [...] nie stało się nikomu nic więcej*

S: *śłuchaj / wypuszczam ci dwoje ludzi*

N: *zrozumiałem / **dziękuję** panu za to // rozumiem / że to jest ten mężczyzna / i kobieta.*

Prośba

N: ***bardzo pana proszę** / żebym mógł udowodnić też tym ludziom tutaj / którzy są / że pan nie jest kimś komu nie zależy na niczym // **bardzo pana proszę** żeby po dostarczeniu oświetlenia i jedzenia / wyszedł ktoś z tego samolotu / i wrócił z obsługą montującą oświetlenie.*

Akt obietnicy

S: *jak mi obiecasz / że do 10 minut będzie paliwo / dostaniesz dwójkę ludzi*

N: *bardzo bym chciał panu coś **obiecać** / i bardzo zależy mi na dwójce ludzi // jest to dla mnie **bardzo ważne** // natomiast wyjdę na kłamcę / jeżeli to będzie dziesięć i pół minuty // ja zrobię wszystko / żeby to było mniej niż 10 minut / ale jeżeli / to proszę uzbroić się w taką cierpliwość / żebym miał czas / żeby to paliwo do pana dotarło // bo to jest dla mnie priorytet // jeśli pan tylko może / to dwójka ludzi / którzy wyjdą / spowodują / że ludzie / którzy są odpowiedzialni za to paliwo / zobaczą / że nie mają się czego bać i myślę / że będą się chętnie zabierać do niektórych zadań.*

Nie sposób omówić w krótkim podrozdziale sposobów komunikowania się negocjatora ze sprawcą. Badania takie zawarłam w publikacjach: *Bezpieczeństwo uczestników interakcji – „Kiedy słowo jest bronią”* (STAWNICKA, 2012a), *Mode-*

le komunikacji w negocjacjach kryzysowych (STAWNICKA, 2012b), *Bezpieczeństwo w sytuacjach kryzysowych. Między rytuałem, rutyną a kreatywnością* (STAWNICKA, 2013a), *Dialogiczny wymiar bezpieczeństwa. Rzecz o polskiej Policji* (2013c), *Doskonalenie lokalne a współpraca z podmiotami zewnętrznymi. Efekt synergii (podręcznik szkoleń dla funkcjonariuszy Policji)* (STAWNICKA, 2015a).

Komunikacja negocjatora ze sprawcą jest niewątpliwie komunikacją, której celem jest nakłanianie odbiorcy do działań, do określonego sposobu myślenia według skonstruowanego przez negocjatora scenariusza. Powtórzmy, iż można nawet zaryzykować stwierdzenie, że niemożliwe jest komunikowanie się bez wywierania wpływu na rozmówcę (GASS, SEITER, 1999: 6).

Charakteryzując sytuację komunikacyjną, stwierdzić należy, iż nadawca ma bezpośredni kontakt z odbiorcą, może wprowadzać korekty do swoich zachowań, może dostosowywać działania perswazyjne do reakcji odbiorcy. Negocjator dokonuje oceny rzeczywistości – najpierw aktualnej, a potem możliwej, a jego zadaniem jest doprowadzić sprawcę do owej możliwej rzeczywistości. W tym celu stosuje techniki perswazyjne, które powinni opanować negocjatorzy doskonalący swój warsztat. Jest to działanie ukierunkowane na porozumienie (HABERMAS, 1999: 472). W poniższej tabeli zestawiono typy działań perswazyjnych w procesie negocjacji handlowych oraz negocjacji policyjnych.

Tabela 1. Działania perswazyjne w procesie negocjacji handlowych i negocjacji policyjnych

Negocjacje handlowe	Negocjacje policyjne
Kontakt nadawcy i odbiorcy jest bezpośredni. Nadawca i odbiorca zamieniają się rolami.	
Reakcja odbiorcy na działania perswazyjne odbywa się w kategoriach: <i>tak; tak, ale; nie, chyba że; nie.</i>	Reakcja odbiorcy na działania perswazyjne odbywa się w kategoriach: <i>tak; tak, a ponadto; nie, chyba, że.</i>
Komunikaty formułowane w oparciu o wiedzę fachową i bezpośrednią znajomość partnera.	Komunikaty formułowane w oparciu o wiedzę fachową i informacje uzyskane o partnerze w toku negocjacji przez strony negocjatora.
Poziom wiedzy na temat technik perswazyjnych jest z reguły taki sam lub zbliżony.	Poziom wiedzy na temat technik perswazyjnych jest z reguły maksymalnie zróżnicowany, chociaż nie wyklucza się sytuacji zbliżenia lub tożsamości wiedzy na ten temat.
Ostatecznym wynikiem działań perswazyjnych jest kompromis osiągnięty przez obie strony.	

Źródło: STAWNICKA, 2013: 60.

Tematem ćwiczenia „Lotnisko 2013”, które odbyło się 24 kwietnia 2013 roku, było prowadzenie akcji ratunkowej przez służby ratownicze oraz współdziałające organy systemu bezpieczeństwa publicznego i służby komunalne jednostek samorządu terytorialnego po zaistnieniu katastrofy lotniczej, która miała charakter wypadku masowego³⁵. Ćwiczenie składało się z dwóch epizodów i było realizowane

³⁵ Koncepcja przygotowania i przeprowadzenia ćwiczenia z zakresu zarządzania kryzysowego pk. „Lotnisko 2013” opracowana przez dyrektora Wydziału Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego Grzegorza Kamienowskiego, www.katowice.uw.gov.pl/wdzbizk/lotnisko2013.html.

na terenie Portu Lotniczego w Pyrzowicach oraz na terenie Katowickich Cmentarzy Komunalnych przy ul. Murckowskiej 9 w Katowicach. Pierwszy epizod dotyczył przepływu informacji w kontekście weryfikacji procedur dotyczących podjęcia akcji ratunkowo-gaśniczej przez Lotniskową Służbę Ratowniczo-Gaśniczą, jednostki Państwowej Straży Pożarnej i inne służby ratownicze skierowane do akcji po katastrofie lotniczej, w tym jednostki systemu Państwowego Ratownictwa Medycznego. Drugi epizod dotyczył przepływu informacji w kontekście weryfikacji m.in. procedur postępowania ze zwłokami i szczątkami ludzkimi w trakcie wystąpienia sytuacji kryzysowej o charakterze masowym (działania wyspecjalizowanych komórek organizacyjnych KWP w Katowicach koordynowane z Prokuraturami Okręgowymi w Gliwicach i Częstochowie oraz Katedrą i Zakładem Medycyny Sądowej i Toksykologii Sądowo-Lekarskiej Uniwersytetu Medycznego w Katowicach, a także Śląskim Urzędem Wojewódzkim – Wydziałem Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców oraz Wydziałem Informacji Europejskiej i Projektów Transgranicznych). Celem ćwiczenia było sprawdzenie oraz weryfikacja założeń *Wojewódzkiego planu zarządzania kryzysowego*, a także innych planów oraz procedur w zakresie działania organów i służb odpowiedzialnych za bezpieczeństwo publiczne w przypadku katastrofy lotniczej i dużej liczby ofiar³⁶. Uczestnikami ćwiczenia byli: Międzynarodowy Port Lotniczy Katowice-Pyrzowice, Lotniskowa Służba Ratowniczo-Gaśnicza MPL „Katowice” w Pyrzowicach, Państwowa Straż Pożarna – Komenda Wojewódzka w Katowicach, Komenda Wojewódzka Policji w Katowicach, Prokuratura Okręgowa w Gliwicach i Częstochowie, Katedra i Zakład Medycyny Sądowej i Toksykologii Sądowo-Lekarskiej Śląskiego Uniwersytetu Medycznego, Śląski Oddział Straży Granicznej w Raciborzu, Wojewódzkie Formacje Obrony Cywilnej (Pluton Ratownictwa Wodnego i Poszukiwawczego na bazie WOPR i ZHP, Pluton Identyfikacji Ofiar Katastrofalnych Zdarzeń na bazie Śląskiego Uniwersytetu Medycznego w Katowicach, Wojewódzka Kompania Analiz Laboratoryjnych na bazie Wojewódzkiej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej, Radiowa Drużyna Alarmowania na bazie Rozgłośni Regionalnej Polskiego Radia w Katowicach), Śląski Urząd Wojewódzki (Wydział Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego, Biuro Wojewody (Biuro Prasowe), Wydział Nadzoru nad Systemem Opieki Zdrowotnej, Wydział Spraw Obywatelskich i Cudzoziemców).

Materiał badawczy stanowiły komunikaty przekazywane przez służby zaangażowane w projekt „Lotnisko 2013”. Przedmiotem zainteresowania była między innymi kwestia upraszczania komunikatu pod względem formy przy zachowaniu jego zawartości treściowej. Obserwacje dotyczyły charakteru komunikatu w celu udzielenia odpowiedzi na pytania: *Jak był przekazywany komunikat i w jaki sposób? Czy komunikaty były przekazywane w czasie planowanym? Czy komunikaty były jasne i klarowne?*

Badany materiał analizowałam według następujących parametrów:

³⁶ Zarządzenie nr 51/13 Wojewody Śląskiego z dnia 19 marca 2013 r. w sprawie przygotowania i przeprowadzenia wojewódzkiego ćwiczenia z zakresu zarządzania kryzysowego pk. „Lotnisko 2013”.

- 1) klasyfikacja komunikatów ze względu na zawartość treściową i formę;
- 2) skracanie komunikatu a jego klarowność;
- 3) warunki skuteczności komunikowania się w sytuacji kryzysowej;
- 4) wpływ szumów komunikacyjnych i barier na zrozumienie intencji nadawcy.

Po uzyskaniu informacji o katastrofie na terenie Międzynarodowego Portu Lotniczego Katowice-Pyrzowice³⁷ udałam się na lotnisko. Uczestniczyłam w posiedzeniach sztabu kryzysowego, na których omawiano przebieg czynności podejmowanych na miejscu zdarzenia oraz czynności, których wykonanie było planowane w kolejnych godzinach. W czasie pobytu na terenie lotniska uzyskiwałam informacje o przebiegu zdarzenia i udziale poszczególnych służb w zdarzeniu. Następnie udałam się do siedziby Katowickich Cmentarzy Komunalnych w Katowicach, gdzie uczestniczyłam jako obserwator w czynnościach okazania 16 zwłok osobom najbliższym.

Współdziałanie organów systemu bezpieczeństwa publicznego i służb komunalnych jednostek samorządu na miejscu katastrofy lotniczej w dwóch epizodach nie byłoby możliwe bez komunikowania się między podmiotami zaangażowanymi w ćwiczenie. Kompleksowa analiza działań komunikacyjnych może dać obraz przepływu informacji oraz umożliwia stworzenie optymalnego modelu komunikacji między podmiotami zaangażowanymi w przebieg sytuacji kryzysowej. Nagrania zostały udostępnione zostały przez PSP oraz RPR Sosnowiec. Wykorzystano zatem następujące zapisy nagrań z PSP oraz RPR:

- nagrania udostępnione przez RPR Sosnowiec – 7 plików³⁸, łączny czas nagrań: 7 min. 12 sek.;
- nagrania udostępnione przez PSP: KW PSP – 99 plików, łączny czas nagrań: 55 min. 63 sek.;
- Tarnowskie Góry, kanał 33 – 183 pliki, łączny czas nagrań: 26 min. Łączny czas nagrań wynosił 89 min. 32 sek.

Na podstawie analizy materiału sformułowano wnioski uwzględniające następujące parametry: zawartość treściowa i forma komunikatów, stosowanie powtórzeń, użycie czasowników performatywnych, sposób zwracania się do rozmówcy, użycie sygnałów fatycznych, długość zdań w komunikatach, elipsy, użycie słownictwa specjalistycznego, wyrażanie emocji przez uczestników ćwiczenia, jakość łączności, występowanie szumów komunikacyjnych. W sytuacjach kryzysowych nałożone na nadawcę komunikatu ograniczenia czasowe wymuszają zredukowanie ilości przekazywanych informacji. Na to nakłada się obligatoryjność klarowności komunikatu i jego przydatności w podejmowaniu decyzji.

Z analizy zawartości treściowej oraz formy komunikatów wynika, iż przekazywane komunikaty są krótkie i rzeczowe. Świadczy to o dążeniu nadawcy do maksymalizacji treści przy minimalizacji formy (skracaniu czasu przekazywania in-

³⁷ Ramowy plan przeprowadzenia wojewódzkiego ćwiczenia z zakresu zarządzania kryzysowego pk. „Lotnisko 2013”, Katowice, marzec 2013.

³⁸ Pliki obejmują zarówno komunikaty – dialogi między nadawcą i odbiorcą, jak i informacje przekazywane wyłącznie przez nadawcę, a także informacje dotyczące odbioru informacji.

formacji). Nadawcy i odbiorcy komunikatów przestrzegają maksymalnej konwersacji, przede wszystkim maksymy ilości (brak zbędnych informacji), ale także jakości (przekaz informacji prawdziwych bez konieczności weryfikacji i dementowania) oraz istotności (treść komunikatów związana jest z przedmiotem rozmowy) i sposobu (unikanie niejednoznaczności). Często jest stosowanie komunikatów eliptycznych, np. *Zgłaszam ci wyjazd. Port lotniczy. Akcja Samolot. Na odbiorze. Przyjął.* Powtórzenia stosowane są w celu potwierdzenia właściwego zrozumienia komunikatu, np.:

- *Ogłaszamy akcję Samolot, punkt koncentracji, płyta postojowa nr 1.*
- *Płyta postojowa numer 1, tak?*
- *Tak.*

Powtórzeń używa się także w celu przekazania ważnych informacji, np. ogłoszenia akcji *Samolot*: *Ogłaszam dla akcji Samolot punkt koncentracji wyznaczony jest przy płycie postojowej nr 1, punkt koncentracji dla akcji Samolot płyta postojowa nr 1; Poszkodowanych około dwustu osób, poszkodowanych około dwustu osób; To jest oczywiście szacunkowe, szacunkowe.* W materiale widoczne są ponadto powtórzenia spowodowane emocjami (*dobra, dobra*) oraz chęcią podtrzymania kontaktu w czasie oczekiwania na coś (*Czekaj, czekaj, czekaj, czekaj*), szumem (*Gdzie do wody, gdzie?*). Zaobserwowano częste użycie czasowników performatywnych³⁹: *ogłaszam akcję, wysyłam dwa zastępy, potwierdzam przyjęcie, zgłaszam się, ograniczam.* Pojawiają się także rzeczowniki czynnościowe typu *wyjazd, przyjazd* (*Potwierdzam wyjazd, przyjazd...; Proszę również o zadysponowanie...*). Rozmówcy zwracają się do siebie w różny sposób. Zarówno oficjalnie przez *Pan / Pani*, jak i w 2. osobie liczby pojedynczej (*ty*) oraz w 2. osobie liczby mnogiej (*sprawdźcie, zróbcie, czy mieliście jakiś kontakt z...*). Używa się także form nieosobowych, np. bezokolicznika (*Proszę zadysponować swoją grupę yyy, tę wodno-poszukiwawczą [...] na Kozłową Górę*). Często pojawiają się pytania o jakość łączności, np. *Jak rozumiałeś? Rozumiałam. Przyjmuję informację. Rozumiałem prawidłowo. Bez odbioru.* Przy tym jakość łączności określa się jako cechę stopniowalną: *Jak mnie słyszysz? Łączność na trzy minus, łączność na trzy minus.*

Rozmówcy używają sygnałów fatycznych, tj. sygnałów służących podtrzymaniu kontaktu, co ma na celu mobilizowanie rozmówcy do skupienia uwagi (*Słuchaj*)⁴⁰ lub podkreślenie czasu oczekiwania (*sekundkę, momencik, chwileczkę*), zauważalne jest stosowanie elementu upewnienia (*tak? dobra?*) w konstrukcjach dyrektywnych. Używa się na ogół zdań krótkich, składających się z kilku wyrazów, chociaż zdarzały się i zdania dłuższe:

Otrzymałem z portu lotniczego następną informację, że pilot samolotu zgłosił, że zgubił jakąś część samolotu do... zbiornika wodnego Kozłowa

³⁹ W dialogach stosowane są wypowiedzi performatywne (wykonawcze), stwarzające pewną rzeczywistość, pewne stany obowiązujące w rzeczywistości społecznej (AUSTIN, 1962).

⁴⁰ Oprócz funkcji fatycznej operator *słuchaj* pełni również funkcję perswazyjną.

Góra i będziemy dysponować następne siły i środki na miejsce zgubienia części...

Czy możesz sprecyzować, czy masz może taką informację, w jakim obszarze jeziora ten element spadł?

Powszechne jest także skracanie zdań poprzez usunięcie czasownika (*Na miejscu grupa pływaczów*) oraz innych wyrazów, co jest charakterystyczne dla konwersacji stylu potocznego (*dobrze, dzięki*). W ramach przepływu informacji pojawiają się komunikaty z języka specjalistycznego oraz słownictwo potoczne, charakterystyczne jest zatem ścieranie się dwóch elementów. Chociaż były to ćwiczenia, przekazywanym komunikatom towarzyszyły emocje przejawiające się w podniesionym tonie głosu, powtórzeniach niewynikających z realizacji funkcji informacyjnej języka. Były słyszane także wulgaryzmy po zakończeniu rozmowy. Były zatem momenty, kiedy na plan pierwszy wysuwała się funkcja ekspresywna komunikatu.

Szumy komunikacyjne są jednym z elementów procesu komunikowania⁴¹. Blokują proces komunikowania na etapie dekodowania komunikatu, dlatego tak ważne jest ich badanie jako czynników mających wpływ na efekt przekazu. W procesie przekazu informacji pojawiły się szumy zewnętrzne⁴², np. służby medyczne w notatce służbowej informowały zarówno o braku łączności, jak i ograniczeniu łączności z KGR, KAR, Sztabem Akcji⁴³. Należałoby się zastanowić w tym kontekście, czy zgłaszane przez Policję problemy w sprawozdaniu z ćwiczeń nie były spowodowane zakłóceniami przepływu informacji, szumami komunikacyjnymi, w szczególności szumami semantycznymi i wewnętrznymi, nie wykluczając jednak szumów zewnętrznych.

Informacje uzyskane przeze mnie w czasie obserwacji na terenie Portu Lotniczego były rzeczowe, klarowne i dokładne, były to jednak informacje pośrednie, relacjonujące przebieg działań, w tym działań werbalnych. Z relacji o działaniach werbalnych nie można odtworzyć samych działań, chyba że udzielający wywiadu cytowałiby wypowiedzi poszczególnych uczestników aktów komunikacyjnych. Odbывало się to jednak poprzez mowę zależną (np. *poinformowano nas, że..., przekazano informację, że...*). Na prośbę o odtworzenie komunikatu uzyskałam odpowiedź, iż rozmówca nie pamięta dokładnej treści komunikatu. W ta-

⁴¹ Pojęcie to zostało wprowadzone do teorii komunikowania po raz pierwszy przez C. Shannona i W. Weavera jako źródło zakłóceń.

⁴² Szum zewnętrzny związany jest z otoczeniem zewnętrznym procesu komunikowania się (nieodpowiednia temperatura, hałas, uszkodzony odbiornik), szum wewnętrzny związany jest z predyspozycjami psychicznymi uczestników procesu komunikacji (złe samopoczucie, zmęczenie, roztrągnięcie, także stereotypy i uprzedzenia, szum semantyczny polegający na zakłóceniach w odbiorze w rezultacie dekodowania znaczeń używanych słów i zdań niezgodnego z intencją nadawcy (DOBIEK-OSTROWSKA, 2007: 17).

⁴³ Por. inny komunikat: *Jestem na miejscu, zgłaszałem ci na kanale 28, ale możliwe, że się nałożyła korespondencja.*

kiej sytuacji jedynie uzyskanie wszystkich nagrań pozwoliłoby na kompletną analizę przepływu informacji.

W czasie obserwacji czynności okazania zwłok oraz zapisywania przebiegu komunikacji osób uczestniczących w zdarzeniu w siedzibie Katowickich Cmentarzy Komunalnych spotkałam się z nieprzychylnością biorących udział w czynnościach, co przejawiało się między innymi zadawaniem pytań dotyczących mojego udziału w ćwiczeniu oraz zasadności wykonywania przeze mnie zapisów rozmów. W czasie trwania czynności wykonywanych przez prokuratorów w siedzibie Katowickich Cmentarzy Komunalnych nie uzyskałam możliwości wglądu do dokumentów z uzasadnieniem niemożności dostępu do nich osób postronnych.

Przekazywane komunikaty były krótkie, rzeczowe, należy podkreślić dążenie nadawców do maksymalizacji treści przy minimalizacji formy (skracaniu czasu przekazywania informacji). Nadawcy i odbiorcy komunikatów przestrzegali maksymalnej konwersacji, przede wszystkim maksymy ilości (brak zbędnych informacji), ale także jakości (przekaz informacji prawdziwych bez konieczności weryfikacji i dementowania), istotności (treść komunikatów związana jest z przedmiotem rozmowy) i sposobu (unikanie niejednoznaczności). Często stosowano komunikaty eliptyczne. Jakość łączności określana była jako cecha stopniowalna. Powtórzenia komunikatów bądź ich fragmentów stosowano zarówno w celu potwierdzenia właściwego zrozumienia komunikatu, jak i w celu przekazania ważnych informacji, pojawiały się także powtórzenia spowodowane emocjami oraz chęcią podtrzymania kontaktu w czasie oczekiwania na reakcję odbiorcy. Dodać należy, że w sytuacji zachwiania poczucia bezpieczeństwa (w przeciwieństwie do zwykłych sytuacji z życia codziennego) powtarzanie komunikatów niejednokrotnie jest konieczne w celu właściwego odczytania intencji nadawcy oraz uzyskania optymalnego efektu w postaci przekazania jego treści do adresata. Używanie sygnałów fatycznych służących podtrzymywaniu kontaktu ma na celu mobilizowanie rozmówcy do skupienia uwagi lub podkreślenia czasu oczekiwania, upewnienia się, czy prawidłowo rozumiano komunikat w konstrukcjach dyrektywnych. W komunikatach używano na ogół zdań krótkich, składających się z kilku wyrazów, chociaż zdarzały się sporadycznie zdania dłuższe. Powszechne było także skracanie wyrazów, charakterystyczne dla konwersacji stylu potocznego. W ramach przepływu informacji pojawiły się komunikaty z języka specjalistycznego oraz słownictwo potoczne. Chociaż były to ćwiczenia, przekazywanym komunikatom towarzyszyły emocje przejawiające się w podniesionym tonie głosu, powtórzeniach niewynikających z realizacji funkcji informacyjnej języka. Były słyszane także wulgaryzmy po zakończeniu rozmowy. Były zatem momenty, kiedy na plan pierwszy wysuwała się funkcja ekspresywna komunikatu.

Konkludując, stwierdzam, iż badania przepływu informacji w sytuacjach kryzysowych z wykorzystaniem nagrań oraz uczestnictwa badacza podczas ćwiczeń powinny być w Polsce prowadzone. Badacz lingwista mógłby także przeprowadzić

badania strategii komunikacyjnych stosowanych podczas ćwiczeń Pionex 2014, największych od 40 lat ćwiczeń służb mundurowych, które odbyły się w dniach 23–25 kwietnia 2014 roku w Pionkach pod Radomiem, a ich celem było usprawnienie współpracy, łączności oraz działań różnego rodzaju służb, kontaktów z mediami oraz procedur działania.

Perspektywy badawcze lingwosecuritologii

W ostatnim rozdziale zaprezentuję możliwości badawcze lingwosecuritologii, omawiając projekty badawcze, które mogą być realizowane przez świat nauki we współpracy ze służbami mundurowymi.

3.1. Opis projektu badawczego *Profesjonalna komunikacja w sytuacjach kryzysowych*

Analiza systemu kształcenia negocjatorów kryzysowych w Polsce wykazała, iż istnieje potrzeba refleksji nad doskonaleniem tegoż systemu poprzez ściśle powiązanie osiągnięć teoretyków (naukowców) i praktyków przy uwzględnieniu między innymi możliwości stosowania modeli zachowań komunikacyjnych w sytuacjach kryzysowych, zastosowania wiedzy lingwistycznej w procesie negocjacji (np. chwytów manipulacji językowej, uwzględnienia aspektu parawerbalnego i niewerbalnego), wskazania różnic międzykulturowych w negocjacjach. Wyniki badań przeprowadzonych w ramach proponowanej tematyki stanowić będą cenny materiał do opracowania monografii poświęconej zasadom negocjowania w sytuacjach kryzysowych ze sprawcą incydentu oraz staną się podstawą do opracowania podręczników dla negocjatorów służb na poziomie podstawowym oraz zaawansowanym (doskonalenie kompetencji komunikacyjnych), a także programów szkoleniowych dla negocjatorów służb, którzy jako pierwsi reagują w trudnych sytuacjach, dążąc do bezsiłowego rozwiązania konfliktu.

Celem projektu jest zbadanie sposobu przepływu informacji między negocjatorem a sprawcą w sytuacjach kryzysowych. Po ustaleniu katalogu sytuacji kryzysowych z uwzględnieniem ich typowych parametrów (takich między innymi, jak rodzaj, miejsce i czas trwania incydentu, czas rozpoczęcia incydentu, czas rozpoczęcia negocjacji, sposób nawiązania kontaktu ze sprawcą) na podstawie ankiet przeprowadzanych z uczestnikami sytuacji kryzysowych materiał może być badany z uwzględnieniem:

- stosowania reguł wpływu społecznego w sytuacjach kryzysowych i ustalenia repertuaru środków językowych wykorzystywanych w ramach stosowania poszczególnych reguł;
- stosowania aktów mowy w zależności od typu sytuacji, zróżnicowania jej parametrów;
- czynnika kulturowego w negocjacjach kryzysowych;
- relacji interpersonalnych w ramach wybranych modeli komunikacyjnych w sytuacjach kryzysowych.

Po przeprowadzeniu analizy materiału wskazane zostaną możliwości zastosowania manipulacji językowej w sytuacjach kryzysowych, zbadane zostaną kompetencje komunikacyjne negocjatora kryzysowego. W efekcie będzie możliwe proponowanie materiałów szkoleniowych dla negocjatorów służb mundurowych i interwenta kryzysowego na etapie początkowym oraz na etapie doskonalenia umiejętności negocjacyjnych.

Projekt ma charakter interdyscyplinarny. Obejmować będzie aspekt psychologiczny, społeczny, organizacyjny i – ze szczególnym uwzględnieniem – aspekt komunikacyjny w obrębie badanych obszarów.

W literaturze przedmiotu podkreśla się ukierunkowanie badań nie na zachowania sprawcy i jego stan emocjonalny, co było charakterystyczne dla ujęcia tradycyjnego, lecz na proces komunikacji uwzględniający zachowania nie tylko sprawcy, ale i negocjatora, manifestujące się poprzez język (DONOHUE, RAMESH, 1992; DONOHUE, RAMESH, BORCHGREVINK, 1991; ROGAN, HAMMER, 1994). Na kompetencje komunikacyjne składa się wiedza o prawidłowościach procesu komunikowania i warunkach jego skuteczności przejawiająca się poprzez szereg umiejętności umożliwiających prawidłową emisję i recepcję sygnałów w określonej sytuacji społecznej. W komunikacji można badać akty mowy poprzez środki wyrażania danego aktu. Badaniem zostaną objęte poszczególne akty mowy z uwzględnieniem np. sposobów wyrażania odmowy, wyrażania braku zgody z opinią rozmówcy, wykładników przepraszania, próśb, deprecjonowania siebie i innych czy podkreślenia czynników wpływających na wybór strategii konwersacyjnej: pragmatycznych (konkretna sytuacja użycia, cel komunikacyjny), socjologicznych (status społeczny rozmówców, dystans ról), cech psychicznych rozmówców (preferencje werbalne i pozawerbalne, indywidualny styl zachowania). Na tej podstawie zostaną wyróżnione strategie konwersacyjne – świadomie kierowane przez nadawcę i odbiorcę spójne ciągi aktów mowy, za pomocą których rozmówcy dążą do osiągnięcia akceptowanego celu komunikacyjnego. Na podstawie przeprowadzonych badań można będzie wypracować pewne schematy działań werbalnych i zachowań niewerbalnych i w oparciu o nie prognozować stosowanie strategii konwersacyjnych. Strategie te opierają się na ogólnych zasadach: zasadzie kooperacji Herberta P. GRICE'A (1975, 1977, 1980, 1981) w ramach maksym ilości, jakości, stosunku i sposobu i na zasadzie grzeczności.

Innowacyjność projektu przejawia się w interdyscyplinarności rozważań w aspekcie szeroko rozwiniętej komunikacji werbalnej i niewerbalnej. Projekt ma

istotne znaczenie dla tego nurtu badań, ponieważ jego zadaniem jest sprawdzenie hipotezy o istnieniu związku pomiędzy zasadnością stosowania strategii wywierania wpływu na sprawcę a typem incydentu, typem sprawcy, fazą negocjacji, czynnikiem kulturowym a poziomem ich skuteczności, a następnie określenie możliwości antycypowania zachowań sprawcy poprzez stosowanie odpowiednich strategii konwersacyjnych. Projekt pozwala również na opracowanie możliwości kształtowania nawyków bezpiecznego zachowania i kultury bezpieczeństwa w sytuacjach kryzysowych.

Temat ten nie został w polskiej literaturze przedmiotu opracowany. Badane są co prawda kompetencje negocjacyjne nauczycieli w zakresie porozumiewania się z uczniami, prowadzone są badania wrażliwości na kontekst sytuacyjny w komunikacji interpersonalnej, analizuje się interakcje z klientami, strategie komunikacyjne w rozmowach handlowych, brak jednak prac empirycznych pozwalających na określenie zasadności stosowania strategii komunikacyjnych w komunikacjach kryzysowych, a szczególnie w obszarze komunikowania się ze sprawcą sytuacji kryzysowej. Wyjątkiem są książki mojego autorstwa, w których poruszam kwestię powadzenia negocjacji kryzysowych i policyjnych:

- *Bezpieczeństwo uczestników interakcji – „Kiedy słowo jest bronią”*. Dąbrowa Górnicza 2012.
- *Modele komunikacji w negocjacjach kryzysowych*. Dąbrowa Górnicza 2012.
- *Dialogiczny wymiar bezpieczeństwa. Rzecz o polskiej Policji*. Katowice 2013.
- *Bezpieczeństwo w negocjacjach kryzysowych. Między rytuałem, rutyną a kreatywnością*. Gliwice–Katowice 2013.
- *Strategia marketingu narracyjnego w Policji. Nowoczesny wymiar kreowania wizerunku*. Dąbrowa Górnicza 2014.
- *Doskonalenie lokalne a współpraca z podmiotami zewnętrznymi. Efekt synergii (podręcznik szkoleń dla funkcjonariuszy Policji)*. Katowice 2015.

Sytuacja komunikacyjna w badaniach powinna być ujmowana jako zjawisko wielokodowe, które zachodzi w planie werbalnym, parawerbalnym i niewerbalnym i obejmuje nie tylko samą wypowiedź oraz intencje i kontekst, lecz także milczenie, pauzę, retardację (opóźnianie narracji), elementy parawerbalne i niewerbalne (gesty, mimika...). W komunikacji wykorzystywane są bowiem wszystkie zmysły jako kanały przekazu (kanał audio-akustyczny, kinetyczno-wizualny, odorogenno-olfaktyczny, graficzny oraz kody werbalny, parawerbalny i niewerbalny, a także kulturowy).

Materiał badawczy należałoby analizować pod kątem orzekania o strategiach konwersacyjnych i charakteryzowania środków wyrażania danego aktu mowy. Analiza powinna objąć np. sposoby wyrażania odmowy, wyrażanie braku zgody z opinią rozmówcy, wykładniki przeproszania, prośby, deprecjonowanie siebie i innych przy podkreśleniu czynników wpływających na wybór strategii konwersacyjnej: pragmatycznych, socjologicznych i psychologicznych. Badaniem objęte zostaną m.in. konkretna sytuacja użycia środków, status rozmówców oraz indywidualny styl zachowania.

Celem badań powinno również być wyznaczenie relacji pomiędzy poziomem kompetencji komunikacyjnych negocjatora a efektywnością komunikowania się ze sprawcą, tj. wyznaczenie poziomu jego kompetencji komunikacyjnych, a także efektywności komunikowania się. Kompetencja komunikacyjna jest złożoną strukturą, na którą składa się wiedza o prawidłowościach procesu komunikowania i warunkach jego skuteczności, przejawiająca się poprzez szereg umiejętności umożliwiających prawidłową emisję i recepcję sygnałów w określonej sytuacji społecznej. Badania miałyby służyć weryfikacji hipotetycznego modelu zmiennych osobowościowych wyłonionego na podstawie analizy literatury przedmiotu i wskazaniu czynników warunkujących poziom efektywności komunikowania się negocjatora w zależności od stosowanych strategii konwersacyjnych. Badanie relacji sprawca – negocjator w sytuacjach kryzysowych w ramach wybranych modeli komunikacyjnych, m.in. modelu Randalla G. Rogana i Mitchella R. Hammera o akronimie S.A.F.E (ROGAN, HAMMER, 1994), modelu cylindrycznego Paula J. Taylora (TAYLOR, 2002), modelu fazowego Paula H. Gullivera (GULLIVER, 1979; HOLMES, SYKES, 1993), modelu „odchodząc od nie” (URY, 2000); modelu schodów behawioralnych (VECCHI, VAN HASSELT, ROMANO, 2005), będzie przeprowadzane w celu wskazania ich uniwersalności oraz weryfikacji w sytuacjach kryzysowych w sensie szerokim. Wskazana zostanie niedoceniana do tej pory rola komunikacji niewerbalnej w negocjacjach kryzysowych. Badaniem zostaną objęte przypadki zachowań pozasłownych towarzyszących wypowiedziom frazom i zwrotom werbalnym w negocjacjach policyjnych z uwzględnieniem cech prozodycznych wypowiedzi zarówno negocjatora, jak i sprawcy, a także innych uczestników sytuacji kryzysowej.

Przeprowadzone zostaną najpierw ankiety z uczestnikami danej sytuacji kryzysowej (negocjatorami, policjantami przeprowadzającymi prenegocjacje, ofiarami, sprawcami, świadkami, członkami rodzin, przedstawicielami mediów – jeśli będą takie możliwości). Kluczowym elementem każdej z 18-stronicowych ankiet jest odtworzenie dialogu ze sprawcą oraz szczegółowy zapis zachowań niewerbalnych uczestników zdarzenia. Ankieta składa się z dwóch części. Część pierwsza dotyczy opisu zachowań werbalnych, część druga opisu obejmuje zachowania niewerbalne. Przy opisie zachowań niewerbalnych sprawcy należy zaznaczyć, jakie słowa towarzyszyły danemu typowi zachowań.

Badanie stanu kompetencji komunikacyjnych negocjatora przeprowadzane będą w oparciu o ujęcia kompetencji komunikacyjnej na gruncie socjo- i psycholingwistyki, pragmatyczno-kontekstową typologię aktów komunikacyjnych Aleksa AWDIEJEW (1987, 2004a) i Zbigniewa NĘCKIEGO (1995, 2000) i koncepcję zasad skutecznego komunikowania się Geoffreya LEECHA (1983). Badania prowadzone będą z perspektywy współczesnego językoznawstwa, semantyki i teorii aktów mowy łączonych z kognitywizmem oraz z psychologią. W analizie komunikacji niewerbalnej podstawę metodologiczną stanowią badania Karla L. BÜHLERA (1934) i Wilhelma M. WUNDTA (1874, 1896) nad psychologią mowy. Uwzględnione zostaną następujące parametry sytuacji kryzysowej: rodzaj incydentu, typ

sprawcy, faza negocjacji, czynnik kulturowy, indywidualne cechy negocjatora, inne elementy kontekstu sytuacyjnego.

Materiał będzie gromadzony poprzez:

Wywiad (ustny i pisemny). Wywiady będą miały charakter częściowo kwestionariuszowy (skategoryzowany) w celu większej możliwości manewrowania materiałem podczas przeprowadzania wywiadu. Ze sprawcami i ofiarami sytuacji kryzysowych przeprowadzone zostaną wywiady nieskategoryzowane w celu uzyskania informacji o okolicznościach kształtowania się poszczególnych parametrów sytuacji, ich wpływie na zachowania poszczególnych uczestników, kształtowania się ich opinii i postaw wpływających na sposób zachowania i reagowania w sytuacjach kryzysowych. Wywiady będą miały charakter nie tylko jawny, ale i ukryty (te ostatnie w odniesieniu do ofiar sytuacji kryzysowej).

Po wybraniu sytuacji kryzysowej badaniem objęci zostaną uczestnicy tej sytuacji poprzez wywiady:

- z negocjatorem;
- z ofiarą;
- ze sprawcą;
- ze świadkami (rodziną);
- ze świadkami (przedstawicielem mediów);
- z policjantami prowadzącymi prenegocjacje;
- ze świadkami (policjantami, którzy byli na miejscu zdarzenia).

Zostaną podjęte próby badania sposobów zachowań niewerbalnych poprzez:

- oceny zachowań niewerbalnych sprawcy i ofiary w relacji funkcjonariusza Policji (negocjatora);
- oceny zachowań niewerbalnych funkcjonariusza Policji i ofiary w relacji sprawcy;
- oceny zachowań niewerbalnych funkcjonariusza Policji i sprawcy w relacji ofiary;
- oceny zachowań niewerbalnych sprawcy, funkcjonariusza Policji i ofiary w relacjach świadków.

Przeprowadzanie badań ankietowych. Sporządzono ankiety dla respondentów: negocjatorów, policjantów przeprowadzających prenegocjacje, a także dla funkcjonariuszy Policji, którzy brali udział w sytuacjach kryzysowych podczas wykonywania obowiązków służbowych. Ankiety byłyby anonimowe, a anonimowość będzie czynnikiem sprzyjającym szczerości respondentów.

Badania oparte na dokumentach. Zbadany zostanie materiał filmowy, nagrania magnetofonowe, teksty literackie, dokumenty pisane zbierane w sposób systematyczny, np. artykuły w czasopismach naukowych, opracowania statystyczne, dokumenty zebrane okolicznościowo, tj. notatki i sprawozdania sporządzane przez negocjatorów. Materiał źródłowy obejmie okres od 2005 do 2015 roku.

Źródła materiału. Materiał badawczy zostanie wyekscerpowany z następujących źródeł:

- kwestionariusze ankiety przeprowadzanej wśród funkcjonariuszy służb;
- dialogi i sceny z filmów o tematyce negocjacji policyjnych i kryzysowych;
- literatura piękna;
- nagrania z autentycznych negocjacji kryzysowych i policyjnych;
- wywiady z negocjatorami policyjnymi, ze sprawcą sytuacji kryzysowej, z ofiarą sytuacji kryzysowej;
- notatki sporządzone podczas czynnego udziału w prenegocjacjach i negocjacjach policyjnych oraz *post factum*;
- wyniki eksperymentów – symulowanie sytuacji kryzysowych z udziałem negocjatora, sprawcy i ofiary;
- obcojęzyczna literatura przedmiotu (z uwzględnieniem czynnika różnic międzykulturowych przy ekscerpcji przykładów).

Omówienie kwestionariuszy ankietowych do badań

Ankieta składa się z dwóch części¹. Część pierwsza dotyczy opisu zachowań werbalnych, część druga opisu zachowań niewerbalnych. Przy opisie zachowań niewerbalnych sprawcy respondenci będą proszeni o zaznaczenie, jakie słowa towarzyszyły danemu typowi zachowań niewerbalnych.

Badani ustosunkują się do następujących pytań:

1. Czy brał(a) Pan (Pani) udział w wymienionych typach incydentów (proszę zaznaczyć *tak* lub *nie*)? W przypadku udziału w danym typie incydentu proszę o ustosunkowanie się do następujących kwestii...
2. Ocena parametrów incydentu w razie brania udziału w incydencie (rodzaj incydentu, miejsce, czas trwania incydentu).
3. Ocena zachowania i stanu psychicznego sprawcy.
4. Ocena zachowania i stanu psychicznego ofiary.
5. Charakterystyka komunikowania się ze sprawcą.
6. Zachowania niewerbalne w komunikowaniu.

Zachowania werbalne

Poniżej odnotowano pytania pojawiające się w ankiecie oraz uszczegółowiono możliwości odpowiedzi zawarte w ankiecie.

W jakim typie incydentów brał(a) Pan (Pani) udział? Proszę podać, w jakich incydentach brał(a) Pan (Pani) udział najczęściej?

Wyróżniono następujące typy incydentów: zapowiedź popełnienia samobójstwa, groźba użycia broni, niebezpiecznego narzędzia lub materiału, wzięcie i przetrzymywanie zakładników (uprowadzenie klasyczne / kidnaping, zabaryka-

¹ Ankiety zostały zamieszczone w: STAWNICKA, 2013a: 165–178.

dowanie się sprawców incydentów z zakładnikami, uprowadzenie środków komunikacyjnych z pasażerami), masowe zakłócenia porządku publicznego, wymuszenia. Jeśli respondent brał także udział w innych incydentach, poproszono go, aby zaznaczył, jakie to były incydenty. Po zdeklarowaniu się, w jakich incydentach brał udział, badany podaje, w jakich brał udział najczęściej.

Rodzaj i charakterystyka incydentu

W razie brania udziału w danym incydencie respondent jest proszony o ocenę parametrów incydentu. Wyróżniono następujące parametry: rodzaj, miejsce, czas trwania, czas rozpoczęcia incydentu, czas rozpoczęcia negocjacji, sposób nawiązania kontaktu. Badani zaznaczają najpierw rodzaj opisywanego incydentu. Wśród miejsc, w których miał miejsce incydent, wybierają odpowiednią możliwość: więzienie, szpital, przychodnia lekarska, placówka ratownictwa medycznego, izba przyjęć, szkoła, placówka wychowawczo-resocjalizacyjna, ośrodek interwencji kryzysowej, jednostka wojskowa lub inne miejsce z uściśleniem jego charakteru. Określając czas trwania incydentu, bierze się pod uwagę czas od kilku sekund do kilku tygodni lub inny czas trwania incydentu. Przy określaniu przedziału czasowego, w którym miał miejsce incydent, dobę podzielono na trzy części (po 8 godzin), przy czym w każdym przedziale czasowym należało podać dokładną godzinę, tj. od 24.00 do 8.00, od 8.00 do 16.00, od 16.00 do 24.00. Ustalono także upływ czasu od rozpoczęcia incydentu do rozpoczęcia negocjacji, uwzględniając możliwość rozpoczęcia negocjacji równocześnie z rozpoczęciem incydentu, a także sposób nawiązania kontaktu.

Wśród metod prowadzenia negocjacji badane osoby wybierają z dwóch możliwych odpowiedzi: rozmowa z wykorzystaniem środków technicznych lub rozmowa bezpośrednia z zapewnieniem niezbędnego bezpieczeństwa. Kolejną kwestią jest ustalenie, czy sprawca wysuwał terminy ostateczne. Jeśli sprawca wysuwał terminy ostateczne, to należy ustalić, jaka była reakcja: czy były one ignorowane, a jeśli tak, to w jaki sposób (ignorowanie żądań, wysuwanie potencjalnych winnych braku możliwości spełnienia żądań, obwinianie biurokracji, rozmowa ze sprawcą w czasie upływu terminu ostatecznego lub inne przyczyny). Następnie należy wskazać sposób zakończenia sytuacji kryzysowej (poddanie się sprawcy / zaniechanie działań wskutek negocjacji, użycie zespołu taktycznego, śmierć sprawcy / śmierć zakładników, samobójstwo sprawcy, ucieczka sprawcy / ucieczka sprawcy z zakładnikami lub inne). Jeśli sprawca się poddał, respondent poproszony jest o ustalenie form, czasu i okoliczności poddania się sprawcy.

Ocena zachowania i stanu psychicznego sprawcy

W kolejnych częściach ankiety prosi się ocenę zachowania i stanu psychicznego sprawcy. Charakterystyka sprawcy dotyczy następujących cech: płeć (mężczyzna / kobieta); osoba znająca ofiarę / nieznająca ofiary; osoba zaburzona (schizofrenia, depresja, zaburzenia maniakalne, zaburzenia typu *borderline*) / osoba niezaburzona; kryminalista (osobowość antyspołeczna, nieadekwatna) / terrorysta / osoba w kryzysie / grupa / tłum; osoba dorosła / osoba niepełnoletnia. Informacja o przygotowaniu sprawcy do incydentu dotyczy planowania incydentu (planowanie działania ukierunkowane na osiągnięcie wyznaczonego celu) / nieplanowanie incydentu (wystąpienie sytuacji kryzysowej jako wynik eskalacji konfliktu) / incydent przewidywany (sprawca liczy się z działaniami służb specjalnych). Motywacja działań sprawcy może mieć charakter instrumentalny (osoba ofiary nie ma dla sprawcy znaczenia emocjonalnego) lub ekspresywny (ofiara ma dla sprawcy znaczenie emocjonalne). W przypadku motywacji instrumentalnej celem działań sprawcy może być: zdobycie pieniędzy, uniknięcie kary więzienia, działanie grupy terrorystycznej, porachunki między grupami przestępczymi lub inne cele. W przypadku motywacji ekspresywnej działania sprawcy mogą dotyczyć m.in. zabójstwa w gronie rodziny, w związku partnerskim, zabójstwa z zemsty, manifestacji bezradności, rozpacz lub innych powodów. Jeżeli sprawca wysuwał żądania, to ze względu na ich charakter realny lub nierealny, należy podać, jakie to były żądania – realne / nierealne / żadne oraz czy żądanie sprawcy zostało spełnione czy niespełnione.

Kwestię broni wyznacza się poprzez podkreślenie przez respondenta: zapowiedź użycia broni przez sprawcę / brak zapowiedzi użycia broni przez sprawcę. W kwestii wysuwania terminów ostatecznych respondent proszony jest o wskazanie, czy sprawca określał terminy ostateczne czy też ich nie określał. Jeśli sprawca wysuwał terminy ostateczne, należy stwierdzić, czy termin ostateczny został przekroczony, czy też nie został przekroczony. Jeśli został przekroczony, to czy przekroczenie terminu ostatecznego wiązało się z konsekwencjami, czy też nie wiązało się z konsekwencjami.

Oceniany jest stan emocjonalny sprawcy: wrażenie ogólne (sprawca agresywny / pobudzony / przygnębiony / spokojny / rzeczowy / inny) oraz stan emocjonalny w fazie rozpoczęcia incydentu, w fazie przebiegu oraz w fazie zakończenia. Następnie zadaje się pytanie, czy sprawca był pod wpływem alkoholu (narkotyków) oraz jaka była liczba sprawców (pojedynczy lub grupa), po czym należy dokonać krótkiej charakterystyki sprawcy (sprawców), w tym odrębnie charakterystyki zachowań w przypadku funkcjonowania sprawców w grupie (pojawienie się konfliktów, np. osiągnięcie celu osobistego / osiągnięcie celu narzuconego przez lidera / brak konfliktów tego typu, pojawienie się konfliktów, np. walka o pozycję w grupie / brak konfliktów tego typu, pojawienie się dążenia do odniesienia własnej wartości w grupie / brak konfliktów tego typu, inne konflikty grupowe). Jeśli była to sy-

tuacja zakładnicza, to należy stwierdzić, czy sprawca wypuścił zakładników, a jeśli tak, to w jakich okolicznościach.

Ocena zachowania i stanu psychicznego ofiary

Ocena stanu psychicznego ofiary incydentu dotyczy informacji o płci, tego, czy sprawca znał ofiarę, czy była to osoba dorosła, czy negocjator kontaktował się w czasie zdarzenia z ofiarami i na czym polegał ten kontakt.

Charakterystyka komunikowania się ze sprawcą

Charakterystyka sposobu komunikowania się ze sprawcą dotyczy następujących parametrów: komunikatywność / niekomunikatywność sprawcy, wypowiedzi długie / wypowiedzi krótkie, barwa głosu (wyższy / niższy), tempo mówienia (szybciej / wolniej), częstotliwość wypowiadania gróźb i dyskusji na temat przemocy (duża / mała). Należy zaznaczyć, czy sprawca mówi o sprawach osobistych, a mniej o początkowych żądaniach (TAK / NIE), czy sprawca mówi o zakładnikach² jak o ludziach (TAK / NIE). Ważne jest wskazanie, kiedy nawiązała się nie porozumienia między negocjatorem a sprawcą oraz czy sprawca wykazywał inicjatywę nawiązania kontaktu.

Kluczowym poleceniem jest odtworzenie dialogu ze sprawcą. Dialogi te następnie zostają poddane analizie poprzez „rozbicie” na minimalne jednostki dialogowe i orzekanie o typach aktów mowy i sposobach ich wyrażania.

Zachowania niewerbalne

Kolejna część ankiety dotyczy charakterystyki zachowań niewerbalnych, które towarzyszą wypowiadanym słowom³. Jest to możliwe jedynie w przypadku prowadzenia negocjacji *twarzą w twarz*. Opis zachowań niewerbalnych dotyczy następujących charakterystyk:

- 1) gestykulacja: ruchy rąk, ruchy dłoni, ruchy palców, np. wskazywanie palcem, przeniesienie ręki z wystawionym palcem do góry, rozstawienie palców, ruchy nóg, stóp, głowy, korpusu ciała;
- 2) wyraz mimiczny twarzy: np. marszczenie nosa, ruchy warg, ruchy brwi, wystawienie języka podczas mówienia, otwieranie szeroko ust, otwieranie lekkie ust, zamykanie i zaciskanie ust, usztywnienie podczas mówienia jednej z warg, zamknięcie przez dłuższy czas ust, zaciśnięcie ust;

² Jeśli jest to sytuacja zakładnicza.

³ Opis zachowań niewerbalnych został wyznaczony na podstawie propozycji Z. NĘCKIEGO (2000: 185–186).

- 3) dotyk i kontakt fizyczny;
- 4) wygląd fizyczny: ubiór, uczesanie, znaki szczególne;
- 5) dźwięki paralingwistyczne: westchnienia, pomruki, płacz, sapanie, gwizdanie, jęki, śmiech, przydźwięki: *eee, yyy* / odgłosy, które nie tworzą słów;
- 6) kanał wokalny: intonacja (mówienie ciepłe, przyjazne / ostre, zimne; dynamiczne / spokojne, nerwowe, inne), akcentowanie, barwa głosu, rytm mówienia, wysokość głosu;
- 7) spojrzenie i wymiana spojrzeń: ruchy oczu (intensywne wpatrywanie się w partnera, brak mrugania, zawężanie się źrenic / rozszerzanie źrenic), stopniowe przemykanie oczu, długie, powolne spojrzenie w bok, spuszczenie wzroku, szybkie odwracanie wzroku;
- 8) dystans fizyczny między rozmówcami: strefa intymna pomiędzy 15 a 45 cm / subintymna od 1 do 14 cm; strefa osobista od 46 do 122 cm; strefa społeczna od 122 cm do 3,6 m; strefa publiczna powyżej 3,6 m;
- 9) pozycja ciała w trakcie rozmowy: poziom napięcia / rozluźnienia, otwarcie / zamknięcie; oparcie rąk na biodrach, odchylenie głowy do tyłu;
- 10) organizacja środowiska: charakterystyka miejsca – oświetlenie, umeblowanie itp.

Wywiady z uczestnikami wybranych incydentów

Wybierając zdarzenia do opisu, wskazywana jest konieczność przeprowadzenia rozmowy z negocjatorami, ofiarami sytuacji kryzysowej, ze sprawcą, ze świadkami (rodziną, przedstawicielem mediów, z policjantami, którzy byli na miejscu zdarzenia), z policjantami prowadzącymi prenegocjacje.

Rozmowa z negocjatorem przebiegała według przedstawionego powyżej kwestionariusza ankiety. W wywiadzie z ofiarą sytuacji kryzysowej w informacjach ogólnych zawarto określenie czasu przeprowadzenia rozmowy (data i godzina), miejsce przeprowadzenia rozmowy, czas trwania rozmowy. Następnie określono typ opisywanej sytuacji kryzysowej oraz elementy jej opisu. Opis ogólny dotyczy przebiegu wydarzenia i uzyskania odpowiedzi na pytania, co się stało (opis zdarzenia, jak gdyby ofiara opowiadała o tym komuś innemu, kogo nie było podczas zdarzenia). Towarzyszą temu pytania pomocnicze: *Jak to się stało? Gdzie to się stało? Dlaczego właśnie tam? Jak przebiegała sytuacja kryzysowa? Jak Pan (Pani) czuł(a) się wtedy? Czy chce Pan (Pani) jeszcze coś dodać? Co mówił(a) Pan (Pani) na początku? Co mówił(a) Pan (Pani) później? Czy był jeszcze ktoś z Panem (Panią)? Jeśli tak, to czy inne osoby ze sobą rozmawiały? Jak się ze sobą porozumiewały? Czy mówili do siebie dużo czy mało? Jak długo byli razem, czy się rozdzielałi? Czy rozmawiali głośno, czy cicho, z jaką intensywnością? O czym rozmawiali? Czy rozmawiał(a) Pan (Pani) z innymi osobami? Jeśli tak, to o czym? Czy coś szczególnego zwróciło Pana (Pani) uwagę? Czy chce Pan (Pani) coś jeszcze dodać? Czy już wcześniej kontaktował(a) się Pan (Pani) z wymienionymi wcześniej osobami. Jeśli tak, to kiedy, w jakich okolicznościach?*

Charakterystykę zachowania ofiary podczas sytuacji kryzysowej można byłoby określić na podstawie odpowiedzi na pytania: *Co Pan (Pani) czuł(a) podczas sytuacji kryzysowej? Czy to, co Pan (Pani) czuł(a), zdarzało się już w innych sytuacjach? Czy chciał(a) Pan (Pani) podjąć jakieś działania? Czy próbował(a) Pan (Pani) uciekać? Czy czynił(a) Pan (Pani) sobie wyrzuty? Proszę opisać swoje czynności. Czy mógł Pan (mogła Pani) się swobodnie poruszać?*

W części ankiety dotyczącej relacji z Policją ofiara odpowiada na następujące pytania: *Czy miał(a) Pan (Pani) kontakt z policjantem w czasie sytuacji kryzysowej? Proszę opisać ten kontakt. Jak przebiegał. Co mówił(a) Pan (Pani), a co funkcjonariusz Policji? Co czuł(a) Pan (Pani) wtedy? Proszę opisać swoje reakcje. Następnie ofiara odpowiadałaby na pytania: Czy ktoś inny jeszcze oprócz Policji brał udział w sytuacji kryzysowej? Kto? Rodzina, media, ktoś inny? Jeśli była jeszcze jakaś inna strona, to kto to był? Co mówił i jak reagował? Czy miał jakiś wpływ na przebieg wydarzeń? Czy były jakieś krytyczne momenty podczas sytuacji kryzysowej? Jak te momenty? Kto wtedy zabierał głos? Co mówił i do kogo?*

Ostatnie uwagi dotyczą spojrzenia na sytuację z perspektywy czasu, a więc pojawiają się pytania: *Jak widzi to Pan (Pani) dzisiaj? Jakie uczucia to w Panu (Pani) budzi? Co poradziliby Pan (poradziłaby Pani) komuś, kto znalazłby się z podobnej sytuacji, analizując, czy Pan postąpiłby (Pani postąpiłaby) inaczej w tej samej sytuacji? Jak ocenia Pan (Pani) zachowania różnych osób? Co było dobre, a co złe? Jeśli ta sytuacja mogłaby się powtórzyć, czy zachowywałby się Pan (zachowywałaby się Pani) inaczej? Jak często myśli Pan (Pani) o tym, co się stało? Czy zmienił(a) się Pan (Pani) po tym, co zaistniało? Jak? Co jeszcze chciałby Pan (chciałaby Pani) dodać do tego, co zostało powiedziane i zapisane?*

W rozmowie ze sprawcą celem byłoby zebranie informacji ogólnych, określenie typu opisywanej sytuacji kryzysowej oraz pytania szczegółowe dotyczące opisu przedstawianej sytuacji. Informacje ogólne dotyczą czasu, miejsca przeprowadzania rozmów oraz czasu trwania rozmowy. Pierwszym zagadnieniem jest określenie typu opisywanej sytuacji kryzysowej. Opis sytuacji obejmuje opis ogólny zawierający odpowiedzi na pytania: *Co się stało? Jak to się stało? Gdzie to się stało? Dlaczego właśnie tam? Jaki był przebieg zdarzenia? Jak Pan (Pani) czuł(a) się wtedy? Czy chce Pan (Pani) jeszcze coś dodać?* Kolejne pytania dotyczą kwestii: *Dlaczego to się zdarzyło? Dlaczego właśnie tam? Proszę opisać swoje odczucia. Czy przygotowywał(a) się Pan (Pani) do tego? Jaki był pierwszy kontakt z Policją? Gdzie miał miejsce i z kim?* Charakterystyka parametrów rozmowy obejmuje pierwszy kontakt z rozmówcą, sposób kontaktu, określenie inicjatywy kontaktu, ocenę pierwszego kontaktu, zmianę / brak zmiany pierwszego wrażenia podczas rozmowy, zachowanie się rozmówcy, atmosferę przebiegu rozmowy, atmosferę zaufania / braku zaufania, podkreślenie szczególnych momentów rozmowy (jeśli takie były). Pojawia się pytanie o alkohol, narkotyki, lekarstwa oraz ich wpływ na ocenę własnego zachowania, pytanie o myśli samobójcze, a jeśli takie się pojawiły, to co spowodowało odstępianie od tego zamiaru. Interesujące jest sformułowanie uwag na temat innych uczestników, charakterystyka innych uczestników (np. media, mediator, ro-

dzina), przyczyny pojawiania się innych uczestników, pojawianie się oczekiwane / nieoczekiwane, konsekwencje pojawienia się innych osób, opis kontaktu z mediami, jeśli pojawiły się media. Ankieta obejmuje także czas na refleksje i opis po wydarzeniu, jak widzi się to wydarzenie dzisiaj, co można poradzić komuś, kto znalazł się w podobnej sytuacji, częstotliwość pojawienia się refleksji po wydarzeniu i wpływ wydarzenia na rozmówcę.

Badany materiał mógłby być analizowany z punktu widzenia pragmatyczno-semantycznych warunków stosowania poszczególnych aktów mowy. Należy dodać, że taki wybór metody jest efektem niezwykle utrudnionego dostępu do materiału. Materiał gromadzony byłby – jak wynika z powyższego zestawienia – w sposób niejednorodny. Kilka incydentów można by opisać by przy użyciu kwestionariuszy ankiet dla wszystkich uczestników sytuacji kryzysowej, inne incydenty opisywane byłyby na podstawie ankiet wypełnionych przez negocjatorów i policjantów z różnych garnizonów. Materiał zgromadzony byłby także na podstawie wywiadów, zawierałby przykłady wynotowane z literatury przedmiotu i literatury pięknej poświęconej badanej tematyce, co daje w miarę pełny obraz przebiegu negocjacji policyjnych.

3.2. Opis projektu badawczego *Tłumacz w negocjacjach kryzysowych* *Recepcja tłumacza w przestrzeni międzykulturowej* *Wybrane problemy językowo-kulturowe z zakresu przekładu* *środowiskowego*

Projekt badawczy *Tłumacz w negocjacjach kryzysowych. Recepcja tłumacza w przestrzeni międzykulturowej* wpisuje się w obszar badań nad tłumaczeniem środowiskowym. Poruszono w nim kwestię tłumaczenia dla Policji w kontekście odpowiedzialności tłumacza środowiskowego w sytuacjach konfliktowych za wpływ stosowanych technik translatorskich na przebieg incydentu oraz zadanie wyznaczenia zasad współpracy tłumacza z zespołem negocjacyjnym. Już w 1716 roku François de Callieres pisał: „należałoby sobie życzyć, by negocjatorzy wyuczyli się języków żywych, aby nie byli narażeni na nieścisłość lub ignorancję tłumaczy i nie potrzebowali wprowadzać ich na posłuchania u władców, co jest kłopotliwe i zmusza do odkrywania tajemnic” (DE CALLIERES, 1997: 61–62).

Termin *negocjacje policyjne* obejmuje działania przebiegające według procedur opisanych w resortowych aktach prawnych, w tym także regulujących sprawy szkolenia zawodowego policjantów negocjatorów. Negocjatorzy policyjni działają według następujących aktów prawnych, które regulują możliwości wykorzystania negocjatorów w sytuacjach kryzysowych oraz obowiązki i zadania negocjatorów policyjnych:

- Zarządzenie nr 4 Komendanta Głównego Policji z dnia 26 marca 2002 r. w sprawie form i metod wykonywani negocjacji policyjnych (Dz.Urz. KGP nr 5, poz. 25);
- Zarządzenie nr 213 Komendanta Głównego Policji z dnia 28 lutego 2007 r. w sprawie metod i form przygotowania i realizacji zadań Policji w przypadkach zagrożenia życia i zdrowia ludzi lub ich mienia albo bezpieczeństwa i porządku publicznego (Dz.Urz. KGP nr 5, poz. 49).

Wykonawcy projektu opracują katalog wybranych incydentów, które przebiegały z udziałem tłumacza oraz ustalą ich przebieg ze szczególnym uwzględnieniem roli tłumacza, co pozwoli zrealizować następujące cele szczegółowe:

- wyznaczenie kompetencji lingwistycznych i pozalingwistycznych tłumacza pracującego w środowisku policyjnym;
- ustalenie możliwości / braku możliwości ingerowania tłumacza w przebieg komunikacji;
- zdefiniowanie roli tłumacza środowiskowego w negocjacjach policyjnych i wysunięcie postulatu profesjonalizacji jego działalności;
- ustalenie standardów i norm wskazujących na to, co jest, a co nie jest powinnością tłumacza.

Przekład środowiskowy (ang. *community interpreting*, niem. *Dolmetschen für Polizei, Dolmetschen bei der Polizei, Verhandlungsdolmetschen*) mieści się w ramach badań nad odmianą tłumaczenia ustnego. Ze względu na trudności w dostępie do materiału językowego badania takie nie są prowadzone na szeroką skalę w Polsce. Badania tłumaczenia ustnego podejmowane w ciągu ostatnich 20 lat dotyczyły bardziej aspektu teoretycznego, modeli tłumaczenia czy samego aktu tłumaczenia (PÖCHHACKER, SCHLESINGER, 2002; PÖCHHACKER 2004; KOPCZYŃSKI, 1980; TRYUK, 2006)⁴). Roda G. ROBERTS (1997: 90) wyróżnia trzy odmiany tłumaczenia środowiskowego: w służbach publicznych, medyczne i sądowe. Pierwszą pracę na temat klasyfikacji praktycznych umiejętności tłumacza przysięgłego opublikowała Dorothea ACKERMANN (1997: 131–147). Należy również w tym miejscu wymienić prace znanego teoretyka i praktyka przekładu policyjnego Juliana MALISZEWSKIEGO (1999, 2000, 2001, 2002, 2003, 2005, 2006, 2011).

Od roku 1980 FBI szkoli tłumaczy na kursach negocjacji (STRENTZ, 2006: 31). Tłumacz musi opanować nie tylko dialekty, ale i terminologię specjalistyczną (prawniczą i kryminalistyczną). Pojawiają się pierwsze słowniki policyjne (SZOSTEK, OJCIEWICZ, red., 1996; URBAN, red., 2012), które mogą służyć nie tylko policjantom, ale i tłumaczom. Małgorzata TRYUK (2006: 35–44) opisuje ankietę przeprowadzoną na przełomie 2002 i 2003 roku wśród tłumaczy. Była to ankieta anonimowa, pilotażowa, przeznaczona głównie dla tłumaczy przysięgłych skupionych wokół organizacji zawodowych tłumaczy. Wśród ankietowanych nie było jednak tłumaczy, którzy braliby udział w negocjacjach policyjnych. Z książek, które ukazały się w ostatnim czasie, wymienić należy publikację Małgorzaty Sta-

⁴ Przegląd prac na temat przekładu ustnego oferuje GILE, 1995.

nek pt. *Dolmetschen bei der Polizei. Zur Problematik des Einsatzes unqualifizierter Dolmetscher* (2011).

Optymalną możliwością także w przypadku, gdy sprawca jest obcojęzyczny, byłby udział w negocjacjach negocjatora, który zna język sprawcy i kulturę, z której sprawca się wywodzi. Jeśli tłumacz zna język, ale nie zna elementów kulturowych i różnic kulturowych, może to prowadzić do poważnych konfliktów (STRENTZ, 2006: 32). Z incydentów, w których używano tłumacza, wymienić należy:

- akcję „Nimrod”, która miała miejsce 5 maja 1980 roku i została uwieńczona uwolnieniem 19 zakładników⁵;
- operację Wiosna w Austrii w 1999 roku⁶;
- próby dotarcia do Strasburga we Francji grupy 150 uchodźców narodowości czeczeńskiej i gruzińskiej i okupacji pociągu relacji Wrocław–Drezno 15 grudnia 2009 roku⁷.

W sytuacji kryzysowej powinni pojawić się dwaj tłumacze w celu weryfikacji poprawności tłumaczenia. Zadaniem drugiego tłumacza jest kontrolowanie sposobu prowadzenia konwersacji. Jest to pomocne w zapobieganiu błędom w tłumaczeniu i kontrolowaniu przebiegu rozmowy. Wprowadzenie drugiego tłumacza zapewnia płynność rozmów i kontrolę przebiegu tłumaczenia dla zespołu negocjacyjnego. Tłumacz nie czuje tak wielkiej presji w związku z uczestnictwem drugiego tłumacza. Tożsamość tłumacza, jego obywatelstwo, pozostają anonimowe, podobnie jak kwestie religijne, ukierunkowania polityczne. W związku z tym tłumacze nie powinni wykorzystywać swoich imion, ale zamiast tego być „głosem negocjatora policyjnego”.

Przeprowadzane będą wywiady z negocjatorami, którzy uczestniczyli w incydentach z udziałem tłumacza i wywiady z tłumaczami (kwestionariusze ankiet w załączeniu). Na podstawie materiałów uzyskanych podczas wywiadów zostanie

⁵ 30 kwietnia 1980 roku terroryści Ludowego Demokratycznego Frontu Arabistanu opanowali budynek ambasady Iranu i wzięli 26 zakładników. Ich żądania dotyczyły uwolnienia z więzień Republiki Islamskiej Iranu 91 więźniów pochodzenia arabskiego oraz udostępnienia samolotu w celu opuszczenia kraju. Zażądali do prowadzenia negocjacji ambasadorów krajów arabskich. Na miejscu byli także żołnierze SAS (*Special Air Service*), elitarniej jednostki powołanej do realizacji szczególnie niebezpiecznych zadań. Sprowadzono wówczas tłumacza języka perskiego (*farsi*), ale ponieważ była to kobieta, nie spotkała się z szacunkiem sprawców, co naraziło prowadzenie negocjacji na niepowodzenie.

⁶ 27 maja 1999 roku 850 policjantów weszło do mieszkań i noclegowni uchodźców w celu aresztowania około 100 Afrykanów. Celem tej akcji było rozbięcie wielkiego gangu narkotykowego. Akcja była wielkim sukcesem policji w walce przeciwko zorganizowanej przestępczości. W mediach pojawiły się informacje o aresztowaniu szefów nigeryjskiej grupy narkotykowej o międzynarodowej skali działalności. Rozpoczęły się największe procesy sądowe w Austrii, które trwały latami. Prawie wszyscy podejrzani zostali skazani – na łączną karę kilkuset lat więzienia.

⁷ Uchodźcy udali się w podróż z rodzinami i całym dobytkiem. Celem ich podróży było złożenie skargi na złe warunki panujące w ośrodkach w Polsce. W Legnicy zażądano opuszczenia pociągu, gdyż uchodźcy nie mieli biletów. Część uchodźców wyszła na tory, inni pozostali w pociągu i wywiesili transparenty. Żądali pomocy i skarżyli się na złe warunki w Polsce. Negocjacje nie przyniosły spodziewanego rezultatu i uchodźcy odmówili opuszczenia pociągu.

sporządzony katalog incydentów z udziałem tłumacza. Incydenty te zostaną podzielone według kilku kryteriów:

- typ incydentu, język sprawcy;
- typy stosowanych strategii translatorskich;
- sposoby przekazywania i przyswajania informacji dotyczących komunikacji międzykulturowej;
- stosowanie reguł wpływu społecznego w sytuacjach kryzysowych i ustalenia repertuaru środków językowych wykorzystywanych w ramach stosowania poszczególnych reguł (językowe środki wyrazu a skuteczność komunikacyjna);
- stosowanie aktów mowy w zależności od typu sytuacji, zróżnicowania jej parametrów.

Język jest odbiciem kultury jego użytkowników, a każdy język posiada cechy charakterystyczne dla kultury, w której jest używany (HUMBOLDT, 2001; SAPIR, 1921). Komunikujemy się głównie za pomocą języka, aby więc zrozumieć interlokutora i wyrazić swoje myśli w sposób dla niego zrozumiały, konieczne jest rozpoznanie werbalnych manifestacji różnic kulturowych.

Po zebraniu i sklasyfikowaniu zebranego materiału badaniem zostaną objęte sposoby realizacji zadań przez tłumacza w sytuacjach kryzysowych oraz strategie translatorskie stosowane przez tłumaczy. Wykonawcy projektu będą próbowali rozwiązać następujące problemy:

- zachowanie zasad tłumaczenia: zasady dosłowności, tłumaczenia literalnego i tłumaczenia transpozycyjnego (MALISZEWSKI, 1999: 70); priorytetowy jest dla tłumacza najwierniejszy przekaz tekstu wyjściowego;
- użycie agresji werbalnej w sytuacjach z udziałem negocjatorów policyjnych; charakterystyka wymiany zdań między sprawcą a tłumaczem; kiedy padają inwektywy, używa się specyficznego kodu, sprawca stosuje agresję werbalną, te słowa padają w języku wyjściowym i w docelowym; tłumacz policyjny musi przekazać wszystkie informacje łącznie z inwektywami;
- problem tłumaczenia lokalnego dialektu, gwary, specjalnego kodu, żargonu grup przestępczych; tłumacz w środowisku policyjnym musi opanować nie tylko język literacki, nie tylko idiomatykę, ale i dialekty poszczególnych regionów oraz żargony poszczególnych grup społecznych kraju, w którego pochodzi sprawca (MALISZEWSKI, 1999: 67);
- problem ustalenia zasad neutralności tłumacza i granic jego zachowań emocjonalnych (ACKERMANN, 1997: 140–142);
- przygotowanie filologiczne tłumacza (czy przekład środowiskowy dla Policji może być wykonywany przez tzw. tłumaczy naturalnych, tj. osoby, które znają dany język obcy, np. żyją w kraju, w którym jest on językiem oficjalnym, lecz nie posiadają odpowiedniego wykształcenia lingwistycznego ani tym bardziej translatorycznego);
- zbadanie sytuacji, w których tłumacz mógł ingerować w przebieg komunikacji: (ZIMMAN, 1994: 219; za: TRYUK, 2006: 31) – brak zrozumienia, poproszenie o powtórzenie, kontynuacja przerwanej wypowiedzi;

- określenie przepisów wskazujących możliwości wykorzystania tłumacza w środowisku policyjnym.

Efektem podejmowanych badań będzie opracowanie wskazówek dla zespołów negocjacyjnych, które muszą pracować z tłumaczem, a także książka stanowiąca kompendium wiedzy dla negocjatorów w zakresie współpracy z zespołem negocjacyjnym.

Poniżej przedstawiono pytania do wywiadu z tłumaczem środowiskowym:

1. W jakich sytuacjach kryzysowych, w których uczestniczyli negocjatorzy policyjni (policjanci), był Pan (była Pani) tłumaczem?
2. Jakiej narodowości byli sprawcy?
3. Najlepsze wspomnienie z pracy tłumacza.
4. Najgorsze wspomnienie z pracy tłumacza.
5. Czy uważa Pan (Pani), że był (była) dobrze przygotowany(a) do wykonywanej pracy? – Proszę zakreślić właściwą odpowiedź (bardzo dobrze, dobrze, dostatecznie, w niewystarczającym stopniu, bardzo źle).
6. Jeśli był Pan (była Pani) w niewystarczającym stopniu przygotowana do wykonywanej pracy, to jakie okoliczności były przyczyną takiego stanu rzeczy:
 - nieznajomość w odpowiednim stopniu właściwej terminologii;
 - brak wiedzy merytorycznej;
 - brak podstaw psychologii i sposobu reagowania na stres;
 - brak warsztatów i szkoleń z praktykami;
 - brak dostatecznej wiedzy z obszaru różnic kulturowych;
 - inne.
7. Jakimi cechami powinien odznaczać się tłumacz, który wykonuje tłumaczenia dla policji?
8. Czy uważa Pan (Pani), że tłumacz powinien być neutralny, bezstronny i nie angażować się w incydent, czy też w zależności od incydentu i okoliczności poszerzać zakres swoich działań?
9. Jakie powinny być normy w tłumaczeniu (proszę o uszeregowanie według ważności 1 – pierwsze miejsce, 2 – drugie miejsce, 3 – trzecie miejsce lub – jeśli Pan (Pani) tak uważa, wszystkie lub dwa parametry są jednakowo ważne):
 - wierność komunikatu w języku docelowym w stosunku do komunikatu w języku źródłowym;
 - zrozumiałość komunikatu;
 - zapewnienie komunikacji między uczestnikami dialogu – koordynacja rozmowy;
 - inne normy, np. lojalność wobec stron, lojalność wobec negocjatora, przezroczystość, bezstronność i łagodzenie poprzez bezstronność sporu między stronami, brak identyfikacji z negatywnym stanowiskiem jednej ze stron, wyjaśnianie różnic kulturowych, zapewnienie płynnej komunikacji między stronami, ale nie koordynowanie rozmowy.
10. Jak zachował(a)by się Pan (Pani) w przypadku, kiedy negocjator zadaje pytanie, które nie może być zadane ze względu na występujące różnice kulturowe?

11. Jak Pana (Pani) zdaniem tłumacz powinien zapewniać płynną komunikację między stronami, ale nie koordynować rozmowy? Proszę o podanie przykładów.
12. Co znaczy – według Pana (Pani) – wierność w tłumaczeniu w przypadku udziału w incydencie, w który jest zaangażowany negocjator policyjny?
13. Jak oddać wiernie treść wypowiedzi, uwzględniając jednocześnie różnice kulturowe i językowe?
14. Czy mogą być sytuacje, kiedy zrozumiałość tekstu jest ważniejsza od jego wierności? Czy stosował(a) Pan (Pani) dodatkowe wyjaśnienia dla stron podczas tłumaczenia?
15. Czy był(a) Pan (Pani) w sytuacji, kiedy konieczność wymagała czynnego włączenia się w incydent. Kiedy tłumacz może być koordynatorem rozmowy:
 - może poprosić jednego z uczestników o wyjaśnienie znaczenia danego wyrazu;
 - informuje jedną stronę, że druga nie zrozumiała komunikatu, chociaż tłumaczenie było poprawne;
 - uprzedzić stronę o możliwej interferencji; tłumacz decyduje, jaką informację przełożyć ze względu na korzyści dla danego uczestnika;
 - poprosić stronę, żeby przeformułowała wypowiedź, by była zrozumiała i łatwiejsza do przetłumaczenia.
16. Czy koordynacja rozmowy jest zadaniem tłumacza? Czy jego obecność porównywana jest do „szyby” i uczestnicy dialogu nie mają odczuwać jego obecności, czy też może stać się aktywnym uczestnikiem dialogu?
17. Na czym polega koordynowanie rozmowy przez tłumacza, jakie można wyróżnić tendencje w tym zakresie?
18. Co może robić tłumacz, a czego nie może robić podczas tłumaczenia:
 - wolno / nie wolno dodawać, ujmować, komentować lub wysuwać sugestii pod adresem jakiejkolwiek ze stron, ujawniać swoich emocji czy poglądów względem poruszanych spraw; czy można zniekształcać tłumaczone treści dla uzyskania lepszego efektu stylistycznego;
 - brać aktywny udział w komunikacji;
 - czy należy tłumaczyć wulgaryzmy, przekleństwa;
 - czy głównym zadaniem tłumacza jest zachowanie bezstronności, czy może podpowiadać stronom, jak należy się zachowywać;
19. Czy zdarzyło się Panu / Pani być więcej niż jeden raz w podobnej sytuacji? Czy będąc po raz kolejny w tej samej sytuacji próbował(a) Pan(i) sugerować stronom, jak powinny się zachowywać?
20. Czy tłumacz może dodawać wyjaśnienia z zaznaczeniem, że jest to kontekst tłumacza?
21. Czy tłumacz może zadawać pytania pomocnicze, aby tłumaczenie było zrozumiałe?
22. Czy tłumacz może upraszczać zawiłą składnię i skomplikowaną terminologię?
23. Czy tłumacz może jaśniej wyrazić tę samą myśl, nie zmieniając przy tym sensu wypowiedzi?

24. Czy tłumacz może pozwolić sobie na komentarze? (w tłumaczeniu pojawia się nie tylko element językowy, pojawia się i element kulturowy; tłumacz to pośrednik kulturowy)
25. Czy podstawową zasadą tłumacza jest bezstronność, neutralność i zdystansowanie emocjonalne?
26. Czy zgadza się Pan(i) ze stwierdzeniem: „Więcej tłumacza w tłumaczeniu – jest fizycznie obecny (nie jest „przezroczysty”, to jest ktoś, kto ma rolę do spełnienia, jaką – to zależy od sytuacji)” (TRYUK, 2006: 44)?
27. Czy tłumacz jest odpowiedzialny za zrozumienie wypowiedzi przez drugą stronę, biorąc pod uwagę kompetencje drugiej strony?
28. Czy wykonując tłumaczenie w czasie czynności negocjatorów policyjnych, spotkał(a) się Pan(i) z sytuacjami:

Przykład 1

Sprawca przekazuje informację w obcym języku. Wypowiedź jest dla Pan(i) niezrozumiała. Czy w takim przypadku:

- Prosi Pan(i) sprawcę o powtórzenie informacji?
- Najpierw przekazuje Pan(i) informację negocjatorowi, że wypowiedź była niezrozumiała, po czym prosi Pan(i) sprawcę o powtórzenie tej informacji, podając przyczynę, którą było niezrozumienie?

Przykład 2

Tłumacz wykracza poza rolę pośrednika językowego i komentuje oraz zabiera głos z własnej inicjatywy, np.:

- Zwracał(a) się Pan(i) do jednej ze stron w celu wyjaśnienia jakiejś wypowiedzi?
- Czy robił(a) Pan(i) komentarze, aby wyjaśnić treści wypowiedzi stronie, która nie rozumiała wypowiedzi?

Przykład 3

Tłumacz opuszcza fragmenty, poprawia niektóre kolokwializmy, zmienia pragmatyczne intencje mówiących, nacechowane emocjonalnie odpowiedzi zmienia w neutralne zdania.

Przykład 4

Tłumacz jest pośrednikiem kulturowym, uprzedza jedną ze stron o możliwości nieporozumienia z przyczyn różnic kulturowych.

3.3. Opis projektu badawczego *Język przemocy* *(Anty)terrorystyczna propaganda* *Manipulacja w przekładzie*

Instytucje podejmujące działania w zakresie walki z propagandą terrorystyczną w XXI wieku muszą się zmierzyć z problemem zwiększenia zasięgu działań propagandowych środowisk generujących terroryzm poprzez intensyfikowanie nie tylko ilości rozpowszechnianych informacji, ale i ich dostępności. Terroryzm jest jednym z największych problemów współczesnego świata. Aby móc skutecznie zwalczać to zagrożenie, niezbędne jest poznanie celów działalności terrorystycznej oraz środków stosowanych do ich osiągnięcia. Liczne organizacje terrorystyczne (między innymi Al-Kaida, terrorystyczne ugrupowania palestyńskie, separatysty kaszmirscy i tamilscy czy afgańscy Talibowie) nieustannie werbują obywateli różnych narodowości w swoje szeregi, rozszerzają stale zakres działania. Wykorzystują w działalności informację jako broń w celu skutecznego osłabiania przeciwnika. Łatwość celu stawianego przez terrorystów jest zdeterminowana uzależnieniem każdego aspektu naszego życia od sieci informatycznych. Terrorysty, wykorzystując elementy walki informacyjnej, rozszerzają swoje działania na skalę ogólnosiątkową, a propaganda stała się nieodłącznym elementem prowadzonej przez nich walki informacyjnej. W dobie współczesnej informacja stała się bronią osłabiającą wolę walki przeciwnika na równi z bronią chemiczną, biologiczną czy radiologiczną. W obszarze psychospołecznych aspektów terroryzmu ważne miejsce zajmuje problem roli języka w szerzeniu propagandy terrorystycznej jako jednego ze środków służących neutralizacji psychospołecznych bodźców hamujących agresję.

W projekcie zaprezentowano interdyscyplinarne spojrzenie na zjawisko terroryzmu z uwzględnieniem aspektów: psychologicznego, socjologicznego, politycznego i lingwistycznego. Celem projektu jest analiza kampanii propagandowych i operacji psychologicznych podejmowanych przez ugrupowania terrorystyczne w celu dotarcia do odbiorców na całym świecie, analiza sposobu promowania własnej ideologii i rozkodowywania informacji spreparyowanych przez autorów z wykorzystaniem środków manipulacji. Badania będą prowadzone na materiałach zamieszczanych przez ugrupowania terrorystyczne na stronach internetowych konstruowanych w celu przygotowania swych członków pod względem mentalnym i ideologicznym oraz pozyskiwania nowych (np. serwery pakistańskie www.jihad.net, www.alemarh.com, serwer czeczeński www.kavkaz.org). Język staje się bowiem w rękach organizacji terrorystycznych narzędziem do prowadzenia walki informacyjnej, ale także – co zostanie wykazane w projekcie – narzędziem do walki z propagandą terrorystyczną, przez co ujawnia się jego „dwubiegowość”. Spojrzenie na zagadnienia terroryzmu przez pryzmat języka stawia także w obszarze badań relacje media – terrorysty poprzez analizę sposobu przekazu przez media informacji o zamachach terrorystycznych (nie tylko ‘co jest przekazywane’, ale i ‘jak jest przekazywane’), a także komunikację ze sprawcą aktu terrorystycznego.

Działalność propagandowa organizacji terrorystycznych koncentruje się wokół ideologicznego i merytorycznego uzasadniania działań organizacji i podejmowanej przez siebie walki. Działalność ta jest prowadzona przede wszystkim za pośrednictwem witryn internetowych w różnych wersjach językowych. Badaniem została objęta różne wersje witryn internetowych (język angielski, niemiecki, francuski, rosyjski...) w celu wskazania roli przekazu propagandowego przez pryzmat komunikacji międzykulturowej. W wyniku działalności propagandowej organizacje terrorystyczne chwalać własne wysiłki, deprecjonują przeciwnika, grożą państwom zamachami, gloryfikują zamachy samobójcze członków ugrupowań terrorystycznych, dezinformują społeczeństwa przeciwników. W obliczu wojny informacyjnej można postawić szereg pytań, a odpowiedzi na nie przyniosą badania przekazów organizacji terrorystycznych, w których na pierwszym planie ujawnia się nie tyle funkcja informacyjna, co funkcja perswazyjna. Oto przykładowe pytania:

- Za pomocą jakich środków perswazyjnych promuje się własną ideologię na skalę globalną?
- Jak gloryfikuje się własne wysiłki i deprecjonuje przeciwnika, jak prowadzi kampanię dezinformacyjną, uzasadnia ideologicznie i merytorycznie swoje działania?
- Jakich metod socjotechnicznych używa się, uzasadniając charakter prowadzonej walki? W jaki sposób stosuje się metody manipulacji, psychomanipulacji i perswazji?
- Jakie są aspekty psycho-, socjo- i pragmalingwistyczne problematyki manipulacji w badanych przekazach?
- Jakie są możliwości przekazu propagandowego przez pryzmat komunikacji międzykulturowej z uwzględnieniem relacji między kulturami wysoko- i niskokontekstowymi?
- Jakie są zasady prowadzenia dialogu ze sprawcą aktu terrorystycznego przy uwzględnieniu komunikacji międzykulturowej?

Badanie zabiegów neutralizujących działanie mechanizmów hamujących agresję

Konrad Lorenz, twórca nowoczesnej etologii, dziedziny opisującej nie tylko zachowania dziedziczne i nabyte, rozwój osobniczy i zachowania społeczne zwierząt, ale i zachowania (przede wszystkim antagonistyczne) człowieka, podkreśla wartość ewolucyjną dla gatunku zachowań agresywnych skierowanych na zewnątrz i destrukcyjny charakter zachowań agresywnych skierowanych przeciwko przedstawicielom własnego gatunku (ŻYWICZYŃSKI, 2007: 168). Poziom uspołecznienia gatunku reguluje intensywność agresji poprzez funkcjonowanie tzw. mechanizmów ochronnych. Działania terrorystyczne wymagają między innymi neutralizacji mechanizmów hamujących (BOLECHÓW, 2010: 117), a do dezaktywacji mechanizmów funkcjonowania standardów moralnych wykorzystywane są procesy psychologiczne (BANDURA, 1990; 2004).

W ramach projektu zostaną zbadane zabiegi neutralizujące działanie mechanizmów hamujących agresję:

- usprawiedliwienia moralne;
- korzystne porównania;
- eufemistyczne etykietowanie;
- przeniesienie i rozproszenie odpowiedzialności;
- dehumanizacja;
- obwinianie ofiar.

Neutralizacja mechanizmów hamujących agresję dokonuje się między innymi poprzez użycie odpowiednich środków językowych, poprzez manipulację językową, stanowi ona bowiem pierwszy krok do manipulacji zachowaniem z pośrednim składnikiem – manipulacją percepcją (BOLECHÓW, 2010: 119; BANDURA, 2004: 129–130).

Dla usprawiedliwień moralnych wykorzystuje się skonstrastowanie *my – oni*, *szlachetni obrońcy – podstępni agresorzy*, a pasywne formy językowe mają sugerować, że to nieokreślone siły spowodowały śmierć ofiar, a nie działania agresorów, co nadaje atakowi charakter symboliczny.

Eufemizacja polega na zastępowaniu wyrażen drażliwych, dosadnych bardziej ogólnymi. Przy stosowaniu techniki etykietowania zwiększa się prawdopodobieństwo pojawienia się u danej osoby zachowania zgodnego z treścią etykiety przypisywanej jej przez innych ludzi. Stosowanie techniki etykietowania może wpłynąć na jednostkę, uwalniając ją od moralnej odpowiedzialności za własne czyny, jeśli odpowiednio dobrane określenia maskują negatywne aspekty pewnych zachowań i przypisują im wartość dodatnią.

Hamowania uczucia empatii w stosunku do ofiar dokonuje się poprzez nazywanie ofiar *koniecznym efektem ubocznym*, *podludźmi* (*sub-human*), a nie istotami ludzkimi zdolnymi do uczuć. Terrorystę nazywa się *bojownikiem*, *męczennikiem*, zaś atak samobójczy – *aktem męczeństwa*. Ofiary są *szkodnikami* (*vermin*), to nie ludzie, lecz *psy* (*dogs*). Sprawcy natomiast postrzegają siebie jako ofiary, które zostały sprowokowane, co uruchamia mechanizmy ochronne i usprawiedliwia ich działania. Żołnierze nie *zabijają* (*to kill*), ale *powodują straty* (*to waste*) w *ludziach*, ataki opisuje się jako zwykłe *cięcia chirurgiczne* (*clean, surgical strikes*). Ataki terrorystyczne są opisywane jako *działania odwetowe* (*retaliatory action*) lub *środki obronne* (*defensive measure*) stosowane w odpowiedzi na prowokacje, co ma wpłynąć na zmniejszenie poczucia winy. Działania podejmują *grający w drużynę* (*team layers*) według ustalonych uprzednio *planów gry* (*game plans*) (BANDURA, 2004: 130).

Przesunięcie odpowiedzialności (*displacement of responsibility*) należy do najpopularniejszych sposobów wyrażania dezaktywacji moralnej. Przemoc pojmuje się w kategoriach konieczności zmierzania się z uciskiem wroga (WEIMANN, 2007). Winą za skutki działań obarczane są ofiary podlegające etykietowaniu (*niewierni, zdrajcy, szpiecy*).

Wykorzystuje się techniki wywierania wpływu, a wśród nich zasadę kontrastu⁸ poprzez minimalizowanie skali własnej agresji i wyolbrzymianie agresywnych zachowań drugiej strony przy porównaniach (BOLECHÓW, 2010: 119).

⁸ Według zasady kontrastu jeśli postrzegamy dwie rzeczy jedna po drugiej i ta druga różni się od pierwszej, to percepcja różnicy pogłębi się, jeśli ujrzymy te rzeczy bliżej siebie w czasie lub przestrzeni (CIALDINI, 2002: 25; HOGAN, 2005: 40).

Badanie sposobów przekazu treści propagandowych przez pryzmat komunikacji międzykulturowej

Badanie takie realizować się będzie poprzez analizę informacji zamieszczanych na stronach internetowych w tłumaczeniach na różne języki. Czaczeni np. prowadzą działalność internetową za pośrednictwem witryny kavkazcenter.com. Informacje zamieszczane na tej stronie tłumaczone są na 6 języków, przy czym wersje te działają pod różnymi adresami. Natomiast strona www.palestine-info.com jest wspomagana przez 6 stron redagowanych w językach: angielskim, rosyjskim, francuskim, malajskim, urdu i farszi. W ramach projektu badaniem objęte zostaną strony ugrupowań terrorystycznych w tłumaczeniach na różne języki w celu badania funkcjonowania komunikacji międzykulturowej, sposobów tłumaczenia treści propagandowych na inne języki z uwzględnieniem czynnika kulturowego. Spojrzenie na stosowanie środków manipulacji językowej przez pryzmat translacji i transferu międzykulturowego zmierzać będzie do zbadania ewentualnych różnic w odczytaniu przekazu poddanego translacji.

Różnice kulturowe mają znaczny wpływ na sposób komunikacji. Edward T. HALL (1976) podzielił kultury na mocno i słabo uzależnione od kontekstu. Przy takim podziale kultury wysokiego kontekstu układają się od krajów Dalekiego Wschodu poprzez Europę Środkowo-Wschodnią do Szwajcarii, por.:

wysoki kontekst ⇔ Daleki Wschód ⇔ kraje arabskie ⇔ kraje śródziemnomorskie ⇔ kraje Czarnej Afryki ⇔ Ameryka Południowa ⇔ Europa Środkowo-Wschodnia ⇔ Australia ⇔ Ameryka Północna ⇔ Skandynawia ⇔ Niemcy ⇔ Szwajcaria ⇔ niski kontekst

Badania obejmą komunikację ze sprawcą aktu terrorystycznego⁹. Należy zaznaczyć brak prac opartych na bazie empirycznej wskazujących, jakie strategie mogą być stosowane w zależności od parametrów sytuacji, różnic kulturowych, bagażu doświadczeń uczestników sytuacji kryzysowej itp. Postulować należy zatem badania dotyczące zastosowania modeli zachowań komunikacyjnych w negocjacjach kryzysowych. Badaniem objęte zostaną modele:

- **negocjacje oparte na zasadach** (*principled negotiation*) (FISCHER, URY, PATTON, 2000);
- **model „odchodząc od NIE”** (*the „getting past no” model of negotiations*) (URY, 2000);
- **model S.A.F.E** – w modelu tym podkreśla się 4 aspekty, które należy uwzględnić w przebiegu negocjacji kryzysowych (akronim S.A.F.E): *Substantive frame* (poziom treści); *Attunement frame* (wzajemne zharmonizowanie); *Face frame*

⁹ Od ponad 30 lat uznaje się negocjacje za alternatywę w stosunku do działań siłowych w sytuacjach kryzysowych związanych z aktami terrorystycznymi, porwaniami zakładników czy próbami samobójczymi (FUSELIER, VAN ZANDT, LANCELEY, 1991).

(kwestia zachowania twarzy; poziom identyfikacji); *Emotion frame* (poziom emocji) (HAMMER, ROGAN, 1997: 9–23);

- **The Behavioral Influence Stairway Model (BISM)** – model wpływu na zachowania poprzez schody behawioralne (VECCHI, VAN HASSELT, ROMANO, 2005: 533–551);
- **The Cylindrical Model of Communications Behavior** – cylindryczny model zachowań komunikacyjnych (TAYLOR, 2002: 7–48);
- **model targowania się** (*the crisis bargaining model*) wykorzystany do opisu strategii stosowanych podczas negocjacji zasadniczych (DONOHUE, KAUFMAN, SMITH, RAMESH, 1991: 133–154);
- **Structured Tactical Engagement Process Model (STEPS)** – ustrukturyzowany proces taktyczny zaangażowania odnoszący się do wywierania wpływu na sprawców sytuacji barykadowych w celu osiągnięcia bezsiłowego rozwiązania sytuacji (KELLIN, McMURTRY, 2007: 29–51).

Na badanie możliwości realizacji modeli komunikacyjnych należy spojrzeć przez pryzmat komunikacji międzykulturowej. Ellen GIEBELS i Paul J. TAYLOR (2010: 70) zaznaczają, iż negocjacje ze sprawcą z kultur niskokontekstowych (*low context cultures*) w większym stopniu niż z kultur wysokokontekstowych (*high context cultures*) ewoluują wokół relacyjnych strategii wpływu (sympatia, podobieństwo, wiarygodność). Badania wykazały, że racjonalna perswazja i groźenie lub zastraszanie wydaje się bardziej efektywne w negocjacjach ze sprawcami kultur niskokontekstowych niż kultur wysokokontekstowych. Są także teorie sugerujące, że takie taktyki, jak apel emocjonalny, są bardziej efektywne w negocjacjach ze sprawcami kultur wysokokontekstowych.

Środowiska generujące terroryzm wciąż zwiększają zasięg działań propagandowych, intensyfikując przy tym ilość rozpowszechnianych informacji i ich dostępność i adaptując się do nowych warunków. Działania propagandowe grup terrorystycznych wchodzą w zakres pojęcia cyberterroryzmu rozumianego w szerokim sensie. Współczesny człowiek nie może obejść się bez mediów informacyjnych i urządzeń telekomunikacyjnych. Internet stał się najważniejszym narzędziem komunikacji zwrotnej. Prawie połowa grup terrorystycznych znajdujących się na liście organizacji terrorystycznych Departamentu Stanu USA ma własne strony internetowe, na których rozpowszechniane są wiadomości w jawny bądź zaszyfrowany sposób, pozyskuje się fundusze i rekrutuje członków organizacji. Wykorzystanie w działalności terrorystów elementów walki informacyjnej umożliwia im rozszerzenie działań na zasięg ogólnosiwiatowy.

Badania języka propagandy terrorystycznej czy „retoryki terrorystycznej” powinny zatem zmierzać w kierunku określenia roli języka jako jednego z psychospołecznych bodźców hamujących agresję, a badaniem należałoby objąć środki językowe wykorzystywane w propagandzie terrorystycznej, określić rejestr metafor i językowych środków stylistycznych stosowanych dla opisu rzeczywistości i przypisywanych pojęciom oraz zmierzać do wyznaczenia językowego obrazu kampanii terrorystycznych w celu skutecznego oddziaływania kontrpropagandy z zamiarem

zdevaluowania działań propagandowych. Manipulacja bez komunikacji nie jest możliwa, a podstawowym narzędziem komunikacji jest język, dlatego psycho-, socjo- i pragmalingwistycznych aspektów problematyki manipulacji nie da się przecenić.

Będzie to interdyscyplinarny projekt dotyczący badania retoryki terrorystycznej, jednak w sposób dotychczas niestosowany. Badania te są unikatowe, nieprowadzone do tej pory. Uzyskane rezultaty wypełnią lukę w kwestii rozszyfrowania treści ideologicznych szerzonych przez organizacje terrorystyczne. Do tej pory nie badano także problematyki przekładu tychże treści na inne języki (np. z języka arabskiego na angielski, rosyjski, francuski, malajski, urdu i farski), przekładu uwikłanego w sieć zależności od czynników pozatekstowych (zróźnicowanie polityczno-społeczne, paradygmaty estetyczne i etyczne).

Znaczenia kolejnego problemu podejmowanego w projekcie nie da się przecenić. Do tej pory nie badano obszaru negocjacji z terrorystami (politycznymi, religijnymi...) z zastosowaniem aparatu filologicznego. Badaniem objęte zostaną sposoby prowadzenia negocjacji w zależności od zmieniających się parametrów sytuacji. Brak prac opartych na bazie empirycznej wskazujących, jakie strategie mogą być stosowane w zależności od parametrów sytuacji, różnic kulturowych, bagażu doświadczeń uczestników sytuacji kryzysowej, z uwzględnieniem komunikatów niewerbalnych, będących częścią sfery interpretacyjnej i ekspresyjnej interakcji w sytuacjach kryzysowych.

Stan wiedzy w zakresie badań proponowanych w projekcie mieści się w obszarach manipulacji, psychomanipulacji i perswazji – podstawowych metod socjotechnicznych służących szeroko pojętej komunikacji społecznej do kierowania życiem politycznym i kulturalnym zbiorowości ludzkiej. Manipulacją językową zajmują się specjaliści z kręgu reklamy, public relations, zarządzania czy marketingu. Istnieje na temat manipulacji bogata literatura przedmiotu, jednak nie badano tego obszaru na materiale, który stanowi przedmiot zainteresowania uczestników projektu. Dotychczasowe dokonania w zakresie socjotechnik są dziełem przedstawicieli nauk społeczno-politycznych, a badania dotyczą raczej metod prowadzenia walki politycznej niż strategii komunikacyjnych w sytuacjach kryzysowych.

Temat strategii dyskursywnych w negocjacjach ze sprawcą aktu terrorystycznego nie został w polskiej literaturze przedmiotu opracowany. Podkreślić należy brak prac empirycznych pozwalających na określenie zasadności stosowania strategii komunikacyjnych w sytuacjach kryzysowych, a szczególnie w obszarze komunikowania się ze sprawcą takiej sytuacji. Wskazanie zasadności stosowania poszczególnych strategii wniesie zatem oryginalny wkład w badania nad aspektem komunikacyjnym, psychologicznym i społecznym negocjacji ze sprawcą. W kraju jest to problem nowy, podczas gdy w literaturze anglo- i niemieckojęzycznej znajdujemy publikacje wskazujące nowe trendy w badaniach nad sposobem prowadzenia negocjacji ze sprawcami sytuacji kryzysowych. Badania takie zmierzać będą także do formułowania wniosków na temat zasadności analizowanych w obcej literaturze przedmiotu zagadnień z tego zakresu i możliwości prognozowania zacho-

wań uczestników sytuacji kryzysowej, ze szczególnym uwzględnieniem zachowań sprawców i negocjatorów w zależności od zmieniających się parametrów sytuacji. W analizie rozmów ze sprawcami aktu terrorystycznego uwzględnione zostaną strategie konwersacyjne i środki wyrażania danego aktu mowy przy podkreśleniu czynników wpływających na wybór strategii konwersacyjnej: pragmatycznych (konkretna sytuacja użycia, cel komunikacyjny), socjologicznych (status społeczny rozmówców, dystans ról), cech psychicznych rozmówców (preferencje werbalne i pozawerbalne, indywidualny styl zachowania). Model interakcyjny zostanie uzupełniony o psychologiczny model komunikacji Friedemanna SCHULZA VON THUNA (2001, 2001, 2006, 2007).

W ramach projektu dokonana zostanie analiza językowa stron internetowych ugrupowań terrorystycznych pod kątem użycia elementów perswazyjnych i manipulacyjnych oraz możliwości przekładowych idei propagandowych na inne języki z uwzględnieniem komunikacji międzykulturowej. Zostanie także wykorzystana teoria aktów mowy (AUSTIN, 1962; SEARLE, 1979), teoria implikatur, sensów niewypowiedzianych wprost Herberta P. Grice'a (GRICE, 1980; ZDUNKIEWICZ, 2001, 1993; LEECH, 1983) oraz uwzględnione zostaną elementy perswazyjne kodu językowego: środki czysto językowe (sądy formułowane jawnie w postaci zdań twierdzących i niejawnie w postaci ukrytych założeń), środki parajęzykowe (graficzne, np. rozczłonkowanie tekstu, wielkość i krój liter, i foniczne, jak intonacja, siła głosu, barwa głosu – na materiale nagrań zamieszczanych na stronach), kodu pozajęzykowego: środki figuralne; obrazy (ilustracje dosłowne), ikony (ilustracje wyidealizowane, np. nierealne), symbole oraz środki niefiguralne (kompozycja, kolor stron internetowych, magazynów wydawanych przez ugrupowania terrorystyczne).

Manipulacja językowa jest formą zamierzonego i intencjonalnego działania za pomocą komunikatu tekstowego, którego celem jest wywarcie korzystnego dla manipulatora wpływu na odbiorców. Na badanym materiale zostaną sprawdzone techniki manipulacyjne Glorii BECK (2007) oraz zbadane środki językowe umożliwiające skuteczne stosowanie tych technik: technika aktualizacji (niepozorne oddziaływanie na podświadomość odbiorcy i wywołanie efektu mnemotechnicznego), techniki: atrakcyjności, autorytetu, dysonansu, immunizacji (uodpornienie adresata na argumenty innych), technika intrygi (zaatakowanie słabego punktu ofiary), technika kontrastu (sterowanie postrzeganiem czegoś), technika manipulacji słownej, technika niszczenia (polaryzacja, wzbudzenie obawy i wskazanie siebie jako wybawcy, stworzenie przymusu okoliczności), technika obrazu wroga (dyskredytacja wroga), technika przesądów, technika skojarzeń itd. W ramach analizowania sposobów translacji treści perswazyjnych na badane języki uwzględnione zostaną kulturowe uwarunkowania przekładu, wpływ konotacji kulturowej na strategię tłumaczenia. Przekład jest uwikłany w sieć ścisłych zależności od czynników pozatekstowych, takich jak warunki polityczno-społeczne czy funkcjonujące w kulturach paradygmaty estetyczne i etyczne. Uwzględniona zostanie odrębność tła kulturowego. Ekwiwalencja rozpatrywana będzie na poziomie struktury tekstu.

Organizacje terrorystyczne prowadzą działalność za pośrednictwem wielu stron internetowych umiejscowionych na serwerach z całego świata. Wydają także magazyny internetowe, które koncentrują się przede wszystkim na działalności lokalnej i regionalnej. Prowadzone są operacje w celu dezinformowania społeczeństw przeciwników. Organizacje terrorystyczne dysponują ogromną wiedzą na temat socjotechnik masowego przekazu, działalność propagandowa stała się skoordynowana i spójna, co umożliwia zarządzanie informacjami przekazywanymi do innych witryn redagowanych w kilkunastu językach.

Efektom realizacji projektu byłyby monografie naukowe poświęcone zagadnieniu stosowania mechanizmów manipulacji w propagandzie terrorystycznej. Tytuły monografii: *Język przemocy. (Anty)terrorystyczna propaganda. Mechanizmy i środki manipulacji*; *Język przemocy. (Anty)terrorystyczna propaganda. Przekład międzykulturowy*; *Negocjacje ze sprawcą aktu terrorystycznego. Stan i perspektywy badawcze*.

Projekt skutkowałby również opracowaniem materiałów szkoleniowych w formie zwartej publikacji o charakterze instrukcji, przewodników wykorzystywanych przez instytucje zwalczające terroryzm, jak również dla potencjalnych odbiorców przekazów ugrupowań terrorystycznych, realizacją szkoleń dla pracowników administracji oraz dziennikarzy w zakresie zwalczania terroryzmu poprzez walkę z propagandą terrorystyczną (analiza działań propagandowych ugrupowań terrorystycznych), przygotowaniem materiału szkoleniowego z zakresu mechanizmów działania propagandy terrorystycznej przekazywanych uczestnikom oraz wykorzystywanych na szkoleniach.

3.4. Opis projektu badawczego *Studium grup pseudokibicowskich z perspektywy socjologiczno-psycholingwistyczno-prawnej Historia, diagnoza i działania prewencyjno-profilaktyczne w aspekcie kryminalistycznym i kryminologicznym*

Celem projektu jest zbadanie aspektów funkcjonowania grup pseudokibicowskich z uwzględnieniem socjologicznego, psycholingwistycznego i prawnego punktu widzenia i działań prewencyjno-profilaktycznych.

Analiza działania grup pseudokibicowskich będzie dokonywana z czterech perspektyw:

- z perspektywy Policji i wymiaru sprawiedliwości / organów ścigania;
- z perspektywy medialnej (dyskursu medialnego);
- z perspektywy członków grupy;
- z perspektywy innych grup i społeczeństwa.

W projekcie zostaną przedstawione wyniki badań empirycznych oraz zwerfikowane postawione hipotezy. Na wstępie zostanie dokonana konceptualizacja podstawowych pojęć, uściślona i przeanalizowana terminologia na podstawie

źródeł leksykograficznych, literatury przedmiotu, aktów prawnych oraz korpusów tekstowych współczesnego języka polskiego. Po wypracowaniu odpowiedniej terminologii zostanie dokonana krytyczna analiza literatury przedmiotu. Następnie zanalizowane zostaną także akty prawne z uwzględnieniem sposobu wyrażania w nich zakazów, nakazów, dozwolenia i braku nakazu (tzw. modalność deontyczna). Zostaną przeanalizowane akta sądowe i materiały policyjne spraw dotyczących wybranych grup pseudokibicowskich pod kątem zawartości treściowej oraz form wypowiedzi świadków i podejrzanym.

Po dokonaniu konceptualizacji podstawowych pojęć, dokonaniu krytycznej analizy literatury przedmiotu, analizie aktów prawnych oraz aktów sądowych w projekcie zostaną uwzględnione dwa kierunki badań:

- grupy pseudokibicowskie w aspekcie kryminologicznym oraz karnym;
- grupy pseudokibicowskie w aspekcie kryminalistycznym.

W ramach badań w aspekcie kryminologicznym oraz karnym zostaną omówione szczegółowo zagadnienia dotyczące: przestępczości zorganizowanej pojmowanej jako zjawisko, karnomaterialnych uregulowań dotyczących zorganizowanych grup przestępczych, w tym przesłanek odpowiedzialności karnej sprawców przestępstwa oraz karnoprocesowej charakterystyki środków wykorzystywanych do zwalczania działalności zorganizowanych grup przestępczych. Zbadany będzie zatem, poddany ocenie oraz prognozowany stopień zagrożenia przestępczością zorganizowaną i określona jej skala.

W ramach badań w aspekcie kryminalistycznym analiza grup pseudokibicowskich zostanie przeprowadzona zarówno od strony sprawców przestępstw, obejmując taktykę, technikę i metodykę działalności grup zorganizowanych oraz popełniania przestępstw przez członków tych grup, jak też od strony organów ścigania, z omówieniem wybranych zagadnień taktyki, techniki i metod zapobiegania i ścigania działalności zorganizowanych grup przestępczych i ich członków.

W projekcie zostanie dokonana analiza grup pseudokibicowskich oraz zbadań ich socjolekt. W opisie grupy należy uwzględnić czynniki: charakter działalności grupowej, typy więzi spajających grupę, miejsce grupy w społeczeństwie, stosunek grupy do społeczeństwa oraz innych grup, stosunek społeczeństwa do grupy. Kolejnym zadaniem będzie omówienie obrazu medialnego grup pseudokibicowskich z wykorzystaniem analizy zawartości prasy oraz krytycznej analizy dyskursu. Badania dotyczące grup pseudokibicowskich z perspektywy członków grupy zostaną przeprowadzone poprzez wywiady z członkami grup, a badania obrazu grup pseudokibicowskich z perspektywy innych grup i społeczeństwa obejmować będą badania ankietowe, wywiady zogniskowane oraz wywiady eksperckie między innymi z badaczami zajmującymi się tą problematyką.

Przy realizacji projektu poszukuje się odpowiedzi na pytania:

- Jaka struktura występuje w zorganizowanych grupach pseudokibiców?
- Czy funkcje pełnione przez członków grup przestępczych przekładają się na pełnienie ról w działaniach grupy?
- Co jest celem działalności grup pseudokibicowskich?

- Jak scharakteryzować sylwetki członków grupy, przyjmując hipotezę o strukturze wielopoziomowej grupy?
- Jak scharakteryzować lidera grupy?
- Jakie są przyczyny zachowań agresywnych na stadionach i poza nimi?
- Czy grupy pseudokibicowskie współpracują z sobą? W jaki sposób i w jakich obszarach?
- Jaki jest zakres zainteresowań grup?
- Jaki jest socjolekt grup pseudokibicowskich?
- W jaki sposób grupy pseudokibicowskie kreują swój obraz w Internecie?
- Jaki jest obraz grup pseudokibicowskich w dyskursie medialnym?
- Jak charakteryzują siebie członkowie grup pseudokibicowskich?

Celem projektu będzie zatem spojrzenie na grupy pseudokibicowskie z perspektywy wymiaru sprawiedliwości, członków grupy (na podstawie wywiadów, a także stron internetowych i innych sposobów przekazywania informacji o grupach) oraz z perspektywy innych grup i społeczeństwa, a także z perspektywy medialnej. Po uzyskaniu kilku obrazów będzie można je porównać i wskazać ich punkty styczne oraz różnice między nimi.

W Polsce w latach 1990–2009 przeprowadzono 11 projektów badawczych dotyczących przestępczości zorganizowanej. Projekty te mają wartość teoretyczną i analizują przestępczość zorganizowaną w dwóch głównych aspektach: kryminologicznym oraz karnym (materialnym i procesowym). Problematyka kryminalistyczna pojawia się sporadycznie jedynie w niektórych pracach, brak natomiast dogłębnych studiów w obszarze analizy struktury, sposobów i środków działania zorganizowanych grup przestępczych w aspekcie kryminalistycznym.

Wynikiem realizacji projektów badawczych były następujące opracowania:

- PŁYWACZEWSKI W., MAREK A., red., 1992: *Kryminologiczne i prawne aspekty przestępczości zorganizowanej. Studia i materiały*. Szczytno.
Opis projektu został zamieszczony w następujących rozdziałach w monografiach oraz w artykułach: LELENTAL, 1992: 37; LELENTAL, 1993: 131; PŁYWACZEWSKI, 1997: 39–41.
- PŁYWACZEWSKI E., red., 1993: *Kradzieże i samochody. Studia i materiały*. Szczytno.
Opis projektu został zamieszczony w: LELENTAL, 1992: 38; LELENTAL, 1993: 131–132; PŁYWACZEWSKI, 1997: 41–42.
- PŁYWACZEWSKI E., red., 1993: *Proceder prania brudnych pieniędzy. Studia i materiały*. Toruń.
Opis projektu został zamieszczony w: LELENTAL, 1992: 38–39; LELENTAL, 1993: 132–133; LELENTAL, 1996: 71–82; LELENTAL, ZAJDER, red., 1995; PŁYWACZEWSKI, 1997: 42–43.
- KULICKI M., PŁYWACZEWSKI W., ZAJDER M., red., 2000: *Przestępczość parashutowa jako przejaw przestępczości zorganizowanej*. Szczytno.
Opis projektu został zamieszczony w: KULICKI, 1996: 83; KULICKI, 2000: 234–238.
- RAU Z., 2002: *Przestępczość zorganizowana w Polsce i jej zwalczanie*. Kraków.

Opis projektu zamieszczony jest na s. 61–62 tej publikacji.

- FILIPKOWSKI W., 2004: *Zwalczanie przestępczości zorganizowanej w aspekcie finansowym*. Kraków.

Opis projektu zamieszczony jest na s. 17–27 tej publikacji.

- PŁYWCZEWSKI E., red., 2005: *Przestępczość zorganizowana – świadek koronny – terroryzm – w ujęciu praktycznym*. Kraków.

Opis projektu zamieszczony jest we wstępie do tej publikacji.

- MICHALSKA-WARIAS A., 2006: *Przestępczość zorganizowana i prawnokarne formy jej przeciwdziałania*. Lublin.

Opis projektu zamieszczony jest na s. 14–15 tej publikacji.

- LASKOWSKA K., 2006: *Rosyjskojęzyczna przestępczość zorganizowana. Studium kryminologiczne*. Białystok.

Opis projektu zamieszczony jest na s. 47–64 tej publikacji.

- PAPRZYCKI L., RAU Z., red., 2009: *Praktyczne elementy zwalczania przestępczości zorganizowanej i terroryzmu. Nowoczesne technologie i praca operacyjna*. Warszawa.

Opis projektu zamieszczony jest na s. 37–52 tej publikacji.

Badania zorganizowanych grup przestępczych w aspekcie kryminologicznym oraz karnym skupiają się między innymi na karnomaterialnych uregulowaniach dotyczących tych grup (w tym odpowiedzialności karnej sprawców przestępstwa, karnoprosesowych charakterystykach środków wykorzystywanych do zwalczania działalności zorganizowanych grup przestępczych), zbadaniu, ocenie i prognozie stopnia zagrożenia przestępczością zorganizowaną oraz określeniu jej skali (KRAJNIAK, 2011). Badania zorganizowanych grup przestępczych w aspekcie kryminalistycznym przedstawiają natomiast zagrożenie od strony sprawców przestępstw (technik, taktyki i metodyki zwalczania grup przestępczych) i popełniania przestępstw przez członków tych grup. Od strony organów ścigania badania takie koncentrują się na technikach, taktykach i metodyce zapobiegania i ścigania działalności zorganizowanych grup przestępczych i ich członków.

Badania działalności zorganizowanych grup przestępczych w fazie rozwoju przeprowadzała Olga Krajniak¹⁰, a wyniki badań autorki zaowocowały powstaniem książki *Zorganizowane grupy przestępcze: studium kryminalistyczne. Stan prawny na 15 stycznia 2011 r.* (KRAJNIAK, 2011). Brak natomiast dogłębnych badań nad grupami w fazie tworzenia oraz nad grupami w fazie rozpadu. Autorka przebadła akta 73 postępowań przygotowawczych przeciwko członkom zorganizowanych grup przestępczych zakończonych wniesieniem aktów oskarżenia do sądów¹¹.

¹⁰ Badaniem objęto grupy przestępcze, których działalność została ujawniona na terenie obszaru apelacji poznańskiej w latach 1996–2005.

¹¹ Badaniami objęła 51 zorganizowanych grup przestępczych; 533 wykrytych członków tych grup oraz 933 ujawnione działania przestępcze zrealizowane w ramach działalności przestępczej badanych zorganizowanych grup przestępczych.

Badania na temat pseudokibiców przeprowadzał Piotr Chlebowicz, a efektem tych badań była publikacja *Chuligaństwo stadionowe. Studium kryminologiczne* (CHLEBOWICZ, 2009). Autor spoglądał na świat kibiców z perspektywy akt sądowych i informacji gromadzonych przez Policję. Są to materiały pochodzące z badań akt spraw, które dotyczyły skazanych prawomocnym wyrokiem, swobodnych rozmów z policjantami, którzy zajmują się problematyką pseudokibiców, i z obserwacji policyjnych materiałów filmowych z zajęć z udziałem kibiców. Odnotować należy, iż autor nie przebadął, niestety, środowiska kibiców.

Działalność zorganizowanych grup przestępczych w literaturze obcojęzycznej była analizowana głównie w aspektach kryminologicznym, prawnoporównawczym, socjologicznym, historycznym oraz etnicznym¹².

Na gruncie polskim nie podjęto badań w zakresie całościowej analizy struktury, sposobów i środków działania zorganizowanych grup przestępczych oraz przeprowadzonych w aspekcie kryminalistycznym badań procesu ścigania i zapobiegania działalności tych grup.

W badaniach nad środowiskiem grup pseudokibicowskich zastosowane zostaną następujące narzędzia badawcze:

- analiza krytyczna literatury przedmiotu – pozwalająca na zaprezentowanie sposobu podejścia do opisywanych zagadnień z uwzględnieniem opinii autora;
- metoda formalno-dogmatyczna – służąca do przedstawienia aktów prawnych;
- metoda statystyczna;
- wyniki badań socjologicznych (opis i analiza, wywiady eksperckie).

Jako narzędzie opisu w rekonstrukcji struktury poszczególnych pojęć zostaną przyjęte reguły semantyczne definicji kognitywnej uwzględniającej treści poznawcze utrwalone w języku oraz sposoby ich skonstruowania w celu odpowiedzi na pytanie, czy środowisko pseudokibiców kreuje określone specyficzne wartości i normy grupowe. Pierwszy etap będzie polegał na zgromadzeniu oraz analizie jakościowej i ilościowej (za pomocą narzędzi informatycznych) materiału językowego zaczerpniętego z tekstów poruszających tematykę środowisk pseudokibicowskich.

Językowy obraz świata jest zawartą w języku, różnie zwerbalizowaną interpretacją rzeczywistości dającą się ująć w postaci zespołu sądów o świecie. Mogą to być sądy „utrwalone” w gramatyce, słownictwie, w tekstach kliszowych, ale także sądy implikowane przez formy językowe utrwalone na poziomie społecznej wiedzy, przekonania, mitów, rytuałów (BARTMIŃSKI, 2006: 12). Językowy obraz świata ujawnia się poprzez właściwości gramatyczne języka, zjawiska leksykalne (cechy słownictwa), własności słowotwórcze leksemów odsłaniające ujmowanie zjawisk przez mówiących, konotacje semantyczne wiązane przez mówiących z nazywanymi zjawiskami. Są to cechy (oceny, emocje) kojarzone przez ogół mówiących lub przez pewne środowiska, a nawet jednostki z desygnatami nazw, utrwalone w pewnych faktach językowych (w metaforach, derywatach, frazeologizmach). Poprzez wypowiedzi prze-

¹² Zob. w szczególności kompleksowe opracowanie: C. FIJNAUT, L. PAOLI, eds., 2005: *Organised Crime in Europe. Concepts, Patterns and Control Policies in the European Union and Beyond*. Dordrecht.

jawiać się będzie konceptualizacja wartości i antywartości, takich jak np. nadzieja, zwątpienie, miłość, nienawiść, tęsknota, wolność, przyjaźń, rodzina, wiara.

Język traktowany jest nie tylko jako środek służący przekazywaniu informacji i komunikowaniu wewnętrznych przeżyć jednostki, ale również jako sposób konceptualizacji tej rzeczywistości, jako swoisty magazyn doświadczenia zbiorowego danej społeczności.

Materiał zostanie zebrany za pomocą wywiadu swobodnego nieustrukturalizowanego. Stosowane będą pytania otwarte tworzone w zależności od kierunku, w jakim będzie się rozwijał wywiad, pytania będą zindywidualizowane ze względu na respondenta. Zostanie skonstruowany jedynie plan tematów do wywiadu. Odpowiedzi będą rejestrowane, po czym zapisywane w plikach programu Word. Rozmowy ze skazanymi prawomocnym wyrokiem będą prowadzone indywidualnie. Każda z badanych osób będzie знаła cel badań, zostanie poinformowana, iż jest to materiał do pracy naukowej.

Analizie zostanie poddana cała sytuacja komunikacyjna ujmowana w ramach szerokiej perspektywy badawczej jako zjawisko wielokanałowe, zachodzące w planie werbalnym, parawerbalnym i niewerbalnym, obejmujące nie tylko samą wypowiedź oraz intencje i kontekst, ale milczenie, pauzę, retardację (opóźnianie narracji), elementy parawerbalne i niewerbalne (gesty, mimika...). W komunikacji wykorzystywane są bowiem wszystkie zmysły jako kanały przekazu (kanał audio-akustyczny, kinetyczno-wizualny, graficzny) oraz kod werbalny, parawerbalny i niewerbalny, a także kulturowy.

Zebrany materiał zostanie zanalizowany w oparciu o teorię aktów mowy, sposobu uzewnętrzniania emocji, operatorów emocji, cech składniowych wypowiedzi i wyłaniający się językowy obraz świata. W refleksji nad konceptualizacją pojęć zastosowane zostaną kategorie prototypu, stereotypu i modeli kognitywnych. Do rekonstrukcji utrwalonego w języku skazanych świata wartości zostanie wykorzystany aparat semantyki kognitywnej. Analizie zostanie poddane słownictwo nazywające poszczególne wartości. Istnieje wiele psychologicznych typologii emocji, jednak nie mogą one być wykorzystywane w opisie działań językowych, akt wyrażania emocji nie zawsze zgadza się bowiem z rzeczywistym przeżywaniem emocji. Zastosowana zostanie typologia emotywnych aktów mowy, w której różni się intencjonalność, warunek korzyści, intensywność wyrażanej emocji.

W ramach badań osobopoznawczych w rozmowach ze skazanymi analizowane będą:

- dane osobowe skazanego (za zgodą osoby, której dane dotyczą, a publikowanie wyników badań naukowych nie umożliwi identyfikacji osób),
- informacje na temat jego życia rodzinnego, kontaktów społecznych, przyczyn i okoliczności popełnienia przestępstwa,
- uprzedniej karalności,
- stopień podatności na wpływy podkultury przestępczej,
- zachowania wskazujące na ewentualne zaburzenia psychiczne czy też uzależnienia, umiejętności przystosowania skazanego do izolacji penitencjarnej,

- wyniki badań psychologicznych i psychiatrycznych.

Problem badawczy dotyczy zagadnień aksjologicznych, badania wartości, a zatem stanowi przedmiot badań różnych dyscyplin naukowych: socjologii, psychologii i językoznawstwa. Zostanie w ten sposób wypełniona luka w badaniach nad wartościami, nie były bowiem do tej pory prowadzone badania, których celem byłoby zbadanie wartości w wypowiedziach skazanych z art. 258 k.k. Do tej pory do badań ze skazanymi nie włączył się lingwista kryminalistyczny badający cechy językowe przejawiające się w wypowiedziach, aby na tej podstawie zrekonstruować językowy obraz świata skazanych.

Kwestią wyjściową jest wyjaśnienie podstawowych pojęć używanych w projekcie: *zorganizowana grupa przestępcza, przestępczość zorganizowana, przestępstwo zorganizowane, organizacja przestępcza, przestępczość stadionowa, przestępczość narkotykowa, ustawka, pseudokibic, chuligaństwo stadionowe, szalikowcy* na podstawie źródeł leksykograficznych (normatywnych i specjalistycznych), aktów prawnych, literatury przedmiotu, ich znaczeń systemowych oraz kontekstowych. Celem konceptualizacji pojęć jest wypracowanie odpowiedniej terminologii, do tej pory zróżnicowanej i niejednorodnej.

Dokonane zostanie rozróżnienie definicji pochodzących od przedstawicieli wymiaru sprawiedliwości, kryminologów, byłych członków zorganizowanych grup przestępczych oraz ekonomistów. Na potrzeby niniejszego projektu należy rozróżnić dwa modele tworzenia definicji *przestępczości zorganizowanej*: model amerykański i model europejski. Pierwszy z nich używa pojęcia *przestępczości zorganizowanej* dla określenia największych lub najpoważniejszych grup przestępczych, przy tym pomija się mniejsze organizacje, które są nastawione przede wszystkim na popełnianie kilku przestępstw, by później ulec rozwiązaniu. Natomiast model europejski próbuje wypełnić tę lukę, tworząc takie definicje, które szeroko obejmą działania przestępcze określane mianem *zorganizowanej działalności przestępczej*.

Wypracowanie kategoryzacji przestępczości zorganizowanej realizować się będzie poprzez wyróżnienie między innymi następujących grup: zorganizowana przestępczość ekonomiczna; zorganizowana przestępczość narkotykowa, zorganizowana przestępczość kryminalna, zorganizowana przestępczość komputerowa, pranie brudnych pieniędzy, przestępstwo korupcji, przestępczość porachunkowa, przestępczość paliwowa, handel ludźmi, prostytutka, napady zbrojne, haracze, handel bronią, hazard, porwania dla okupu.

Analiza grup odbywać się będzie w następujących obszarach:

- opis wspólnoty – cel działalności grupowej, więzi podstawowe, wyznaczające charakter grupy, jak również wszystkie elementy łączące wspólnotę w celu określenia charakteru życia grupowego;
- relacje między członkami grupy (oficjalne, nieoficjalne, zhierarchizowane, przyjacielskie);
- stosunek danej grupy do innych grup i do społeczeństwa (autostereotypy – co grupa myśli o sobie; heterostereotypy – co grupa myśli o innych);

- stosunek społeczeństwa do badanej grupy (jakie są potoczne stereotypy dotyczące grupy);
- charakterystyka sytuacji komunikacyjnych, w których dochodzi do interakcji, tematy grupowe;
- sylwetka przywódcy grupy.

Przedmiotem analizy lingwistycznej jest: rekonstrukcja językowego obrazu świata środowiska pseudokibiców, językowy model percepcji rzeczywistości, struktura socjolektu, źródła leksyki socjolektu.

Wymienione czynniki wyznaczają kolejne etapy analizy.

Opis wspólnoty komunikatywnej (*speech community*) to etap wstępny. Przed opisem języka należy się zająć opisem samej grupy, wskazać mechanizmy powstania socjolektu, warunki, w jakich stwarzane są sytuacje społeczno-komunikacyjne, które zaspokajają zarówno potrzeby informacyjne, jak i pozainformacyjne. W jaki sposób dokonuje się asymilacja elementów komunikacji potocznej, tworzenie nazewnictwa własnego, zapożyczenia. Kolejnym etapem będzie stworzenie korpusu językowego na podstawie zebranego materiału. Następnie zostanie określona rola socjolektu w grupie: kreowanie sposobu oceniania świata członków grupy, unifikowanie procesu percepcji rzeczywistości, dostarczanie wzorców postępowania, co ujawnia się w językowym obrazie świata.

Kolejnym etapem jest analiza danych językowych, analiza pól leksykalno-semantycznych (sfera rzeczywistości, o której wspólnota mówi, którą interpretuje i ocenia), analiza obrazu człowieka – działającego podmiotu. Następnie należy dokonać porównania stworzonego obrazu z obrazem percepcji rzeczywistości zawartym w potocznej odmianie polszczyzny, co pozwoli na wyodrębnienie zjawisk będących cechą wyłączną grupy czy też występujących w danej kulturze. Odkrycie systemu norm i wartości grupy nastąpi w dwóch etapach: etap I – odkrycie zespołu wartości, według których dana grupa postępuje; etap II – odkrycie mechanizmów wartościowania stosowanych przez grupę przy ocenie otaczającej rzeczywistości. Socjolekt – jako twór społeczny i językowy – wymaga spojrzenia z dwóch perspektyw. Z jednej strony należy poddać opisowi wspólnotę komunikatywną, tj. ludzi żyjących w grupie, poznać i zanalizować relacje społeczne i komunikacyjne. Z drugiej strony należy poddać analizie zjawiska językowe uważane za najistotniejsze i odnieść je do komunikacji ogólnej (ponadgrupowej).

Analiza trendów prasowych ekspozycji problematyki grup pseudokibicowskich na przykładzie wybranej prasy polskiej (częstość publikacji, informacja pozytywna czy negatywna itp.) oraz analiza porównawcza obrazu badanej grupy w przekazach prasowych i w opinii publicznej pozwolą ustalić, czy media masowe kształtują opinię publiczną oraz czy opinia publiczna odzwierciedla obraz grup pseudokibicowskich prezentowany w mediach. Osobne badania dotyczyć będą analizy zawartości treściowej portali internetowych grup pseudokibicowskich, symboliki stosowanej przez takie grupy, zbadania owych grup w oczach innych (wybranych) grup – metodą kwestionariusza ankiety (ankieta audytoryjna) wśród dwóch grup młodzieży akademickiej studiującej (dobór celowy, 400 osób).

Efektom podjętych badań będzie stworzenie korpusu językowego na użytek analizy. Kolejnym etapem będzie opracowanie słownika socjolektu badanej grupy (grup). Powstaną zatem publikacje autorstwa wykonawców projektu:

- *Słownik socjolektu pseudokibiców* (praca zbiorowa uczestników projektu).
- *Środowiska pseudokibicowskie: etiologia i fenomenologia zjawiska*.
- *Świat w języku subkultury pseudokibicowskiej*.
- *Studium kryminalistyczno-socjologiczno-psycholingwistyczno-prawne grup pseudokibicowskich. Historia, diagnoza i działania prewencyjno-profilaktyczne*.

Ostatnia z książek będzie stanowiła pracę zbiorową uczestników projektu oraz osób zajmujących się środowiskami pseudokibicowskimi zaproszonych do współpracy w projekcie, w tym także ekspertów.

Zakończenie

W niniejszej książce wskazano możliwości wykorzystania pragmalingwistyki w badaniach nad szeroko rozumianym bezpieczeństwem, co stanowi obszar zainteresowań lingwosecuritologii. Książka poświęcona jest jednemu z obszarów badawczych lingwosecuritologii, a mianowicie komunikacji kryzysowej jako szczególnej formie interakcji mającej miejsce podczas sytuacji kryzysowych.

Badania w tym obszarze powinny uwzględniać kwestie stosowania wyrażań rytualnych, które są w danej sytuacji wykorzystywane. Ale na rytuał nakłada się doświadczenie negocjatora kryzysowego co do kwestii sposobu negocjowania. Ponieważ każda sytuacja kryzysowa jest inna, nieodłącznie towarzyszy negocjatorowi komponent kreatywności.

W badaniach nad sytuacjami kryzysowymi z perspektywy lingwosecuritologicznej należy uwzględnić szereg problemów związanych np. z wyjaśnieniem kwestii terminologicznych, z ustaleniem, w jakim stopniu wiedza o procesach i mechanizmach wywierania wpływu na ludzi uwzględnia specyfikę języka. Wybór modelu komunikowania się zależy od biorących udział w interakcji. Możliwości zastosowania poszczególnych modeli mogłyby być sprawdzone na obszernym materiale empirycznym. Ze względu na zróżnicowane obszary badawcze lingwosecuritologii i na konieczność skoncentrowania się jedynie na wybranych obszarach, w niniejszej książce swoje uwagi finalne ograniczę do obszaru dotyczącego działań negocjatora kryzysowego. Kontynuowanie badań w tym obszarze, szczególnie badań o charakterze interdyscyplinarnym, pozwoliłoby ustalić zależności między zasadnością użycia poszczególnych strategii wpływu przez negocjatora a typem incydentu, wpływ relacji między sprawcą a negocjatorem w incydentach wzięcia i przetrzymywania zakładników z powodów politycznych, kryminalnych i psychologicznych. Badania mogłyby objąć udział strategii wpływu w poszczególnych fazach incydentu oraz charakterystykę zachowań sprawcy w czasie jego trwania, co pozwoliłoby na prognozowanie – przynajmniej z pewnym przybliżeniem – jego zachowań. Odrębną kwestią byłoby zbadanie roli języka jako jednego z psychospołecznych inhibitorów agresji oraz ustalenie rejestru metafor i językowych środków stylistycznych stosowanych do opisu rzeczywistości i przypisywanych pojęciom (typy metafor: animizacja, personifikacja, oksymoron, symbol, alegoria, ironia), środków realizacji aktów zagrażających twarzy, sposobów wyrażania agresji werbalnej w sytuacjach

kryzysowych. Odrębną kwestią jest użycie emocjonalizmów składniowych jako narzędzia perswazji emocjonalnej w negocjacjach kryzysowych (pytania retoryczne, wypowiedzenia żądające, wypowiedzenia wykrzyknikowe) oraz klasyfikacja arsenału systemowego środków perswazyjnych w oparciu o bogaty materiał empiryczny.

Negocjatorom niewątpliwie potrzebna jest wiedza nie tylko psychologiczna, ale i lingwistyczna, negocjowanie bowiem to proces komunikowania się, a od sposobu przeprowadzenia negocjacji zależy ich skuteczność. Negocjator realizuje swoje zadania przeprowadzenia drugiej strony z poziomu unikania poprzez poziom konfrontacji na poziom kooperacji. Jak to uczynić, podpowiada właśnie analiza językowa. Kiedy druga strona nie zawsze przestrzega zasad kooperacji, wówczas stosowanie właściwych aktów mowy pomaga realizować zadania postawione przed negocjatorem. Negocjacje kryzysowe stanowią odrębny typ komunikacji, który może zostać nazwany *crisis negotiations genre*. Jego cechą dystynktywną jest osiągnięcie celu, jakim jest porozumienie i beśsiłowe rozwiązanie konfliktu. Jak jednak dojść do tego etapu, jak stosować argumentację, techniki i taktyki, jakie stosować akty mowy i jak uzasadniać swój wybór? Badania negocjacji kryzysowych są badaniami interdyscyplinarnymi i połączenie wysiłków zespołu psychologów, socjologów, komunikologów, taktyków i praktyków dałoby odpowiedź na wiele pytań postawionych w książce, a przede wszystkim na relacje pomiędzy rytuałem, rutyną a kreatywnością w negocjowaniu kryzysowym. Celem niniejszej książki było zwrócenie uwagi na takie relacje oraz zasygnalizowanie problemu w zakresie wykorzystania możliwości badawczych negocjacji kryzysowych.

W ramach badań securitologicznych w kontekście zwalczania zagrożeń i zapobiegania zagrożeniom analizowałam strategie komunikacyjne w sytuacjach kryzysowych. Podczas wystąpień na sympozjach naukowych zwracam się nie tylko do świata nauki, ale i do służb mundurowych, postulując stworzenie zespołu badawczego, w którego skład wchodziłoby praktycy negocjatorzy, konsultanci do spraw zarządzania kryzysowego, naukowcy – grupa komunikologów, psychologów, socjologów, prawników i językoznawców. Zespół taki mógłby opracować program badań skuteczności komunikowania się w sytuacjach kryzysowych.

Jako organizatorka serii konferencji *Komunikacja w sytuacjach kryzysowych*, które odbyły się w Katowicach, apelowałam do uczestników o współpracę w zakresie lingwosecuritologicznym. Pierwsza konferencja, organizowana wspólnie z Okręgowym Inspektoratem Służby Więziennej w Katowicach, odbyła się 10 września 2010 roku w Sali Sejmu Śląskiego Urzędu Wojewódzkiego w Katowicach. Druga odbyła się 9 września 2011 roku, trzecia zaś 26 października 2012 roku, obie w auli Komendy Wojewódzkiej Policji w Katowicach, a współorganizatorami były Komenda Wojewódzka Policji w Katowicach oraz Szkoła Policji w Katowicach. Czwarta konferencja odbyła się 29 października 2013 roku na Uniwersytecie Śląskim¹. Pokłosiem konferencji są następujące tomy:

¹ Celem organizowanych konferencji była wymiana myśli, poglądów oraz doświadczeń naukowych i aplikacyjnych wskazujących kierunki osiągnięcia porozumienia w sytuacjach kryzysowych w celu skonstruowania interdyscyplinarnej przestrzeni współpracy pomiędzy naukowcami i prakty-

Komunikacja w sytuacjach kryzysowych (STAWNICKA, red., 2010)

Książka składa się z pięciu rozdziałów: 1. *Komunikacja werbalna i niewerbalna w sytuacjach kryzysowych*. 2. *Komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna*. 3. *Komunikacja w instytucji totalnej na przykładzie jednostki penitencjarnej*. 4. *Służby lotniskowe w sytuacji kryzysowej*. 5. *Komunikacja w sytuacjach kryzysowych*. *Miscellanea*.

Komunikacja w sytuacjach kryzysowych II (STAWNICKA, BIEL, red., 2011)

Książka składa się z siedmiu rozdziałów: 1. *Negocjacje kryzysowe / policyjne*. 2. *Polityka informacyjna w sytuacjach kryzysowych*. 3. *Współpraca z mediami w sytuacjach kryzysowych*. 4. *Zarządzanie w sytuacjach kryzysowych*. 5. *Bariery komunikacji interpersonalnej*. 6. *Konteksty socjologiczno-psychologiczne sytuacji kryzysowych*. 7. *Miscellanea*.

Komunikacja w sytuacjach kryzysowych III (STAWNICKA, red., 2012)

Książka składa się z sześciu rozdziałów: 1. *Negocjacje kryzysowe / policyjne*. 2. *Polityka informacyjna w sytuacjach kryzysowych*. 3. *Zarządzanie kryzysowe*. 4. *Konteksty socjologiczno-psychologiczne sytuacji kryzysowych*. 5. *Problemy bezpieczeństwa*. 6. *Miscellanea*.

Komunikacja w sytuacjach kryzysowych IV (POTEJKO, red., 2013)

Książka składa się z sześciu rozdziałów: 1. *Kryzysy w życiu człowieka*. 2. *Walka z zagrożeniami terrorystycznymi*. 3. *Terroryzm samobójczy*. 4. *Negocjacje kryzysowe*. 5. *Polityka informacyjna w sytuacjach kryzysowych*. 6. *Miscellanea*.

Jestem także autorką artykułów oraz rozdziałów monografii, w których badałam różne aspekty komunikowania kryzysowego: *Przepływ informacji w sytuacjach kryzysowych – aspekt językowy (wybrane zagadnienia)* (STAWNICKA, 2010); *Kompetencje komunikacyjne funkcjonariusza Policji. Część I* (STAWNICKA, 2011); *Zarządzanie informacją w sytuacjach kryzysowych w kontekście zagrożeń bezpieczeństwa państwa* (STAWNICKA, 2014e); *Efektywne zarządzanie informacją w sytuacjach kryzysowych. Ćwiczenia z zakresu zarządzania kryzysowego – diagnozy i prognozy* (STAWNICKA, 2015b); *Lingwistyka w służbie kryminalistyki. Diagnozy i prognozy* (STAWNICKA, 2015c); *Rola debat społecznych w promowaniu bezpieczeństwa* (STAWNICKA, 2013e); *Projekty szkoleń dla funkcjonariuszy Policji. Doskonalenie lokalne i współpraca z podmiotami zewnętrznymi* (STAWNICKA, 2014b); *Interdyscyplinarność badań komunikacji wewnętrznej w Policji. Diagnozy i prognozy* (STAWNICKA, 2014a).

W książce *Bezpieczeństwo uczestników interakcji – „Kiedy słowo jest bronią”* (STAWNICKA, 2012a) starałam się określić reguły stosowania technik konwersa-

kami zajmującymi się problematyką reagowania w sytuacjach kryzysowych. W konferencjach brali udział m.in. przedstawiciele Agencji Bezpieczeństwa Wewnętrznego, Biura Ochrony Rządu, Policji, Centralnego Biura Antykorupcyjnego, Centrum Szkolenia Policji w Legionowie, Centralnego Biura Śledczego, Rządowego Centrum Bezpieczeństwa, Straży Granicznej, Służby Więziennej, Państwowej Straży Pożarnej, Uniwersytetu Śląskiego, Wyższej Szkoły Policji w Szczytnie.

cyjnych w negocjacjach kryzysowych. Tytuł każdego z rozdziałów został sformułowany w imperatywie z użyciem formy czasownikowej w 2. osobie i jest to swego rodzaju dekalog negocjatora, który swoimi zabiegami nakłania drugą stronę do zmiany określonych zachowań mentalnych i czynnościowych. Tytuły kolejnych rozdziałów brzmią następująco:

- *Nakłaniaj niedyrektywnie!*
- *Stosuj techniki, taktyki, strategie, triki negocjacyjne!*
- *Aktywnie słuchaj i milcz!*
- *Wybierz model działania i modyfikuj go!*
- *Zadawaj właściwe pytania!*
- *Uwzględniaj różnice kulturowe!*
- *Zwracaj uwagę na komunikaty niewerbalne!*
- *Wycisz emocje!*
- *Pomóż drugiej stronie zachować twarz!*
- *Bądź szczery!*

Ponieważ umiejętności komunikacyjne potrzebne są każdemu z nas w sytuacjach, kiedy chcemy dojść do porozumienia niezależnie od różnic interesów, gdy chcemy wypracować wspólne stanowisko w jakiejś sprawie, w książce próbuję znaleźć odpowiedź na pytanie, jakich reguł przestrzegać w konwersacji, aby w sytuacjach pobudzenia emocjonalnego, w negocjacjach z trudnym partnerem komunikować się skutecznie. Wychodząc od charakterystyki sposobów nakłaniania niedyrektywnego, poprzez prośbę, propozycję i radę, w książce omawiam reguły wpływu społecznego w negocjacjach kryzysowych, techniki i taktyki negocjacyjne oraz wskazuję możliwości ich stosowania w sytuacjach kryzysowych, ilustrując omawiane techniki przykładami pochodzącymi z literatury przedmiotu oraz ze źródeł własnych.

W książce *Modele komunikacji w negocjacjach kryzysowych* (STAWNICKA, 2012b) omawiam wybrane modele komunikacyjne, między innymi:

- model „odchodząc od nie” (URY, 2000; FISHER, URY, PATTON, 2000).
- model S.A.F.E (HAMMER, ROGAN, 1997: 9–23)²;
- model wpływu na zachowania poprzez schody behawioralne (VECCHI, VAN HASSELT, ROMANO, 2005: 533–551)³;
- cylindryczny model zachowań komunikacyjnych P.J. TAYLORA (2002: 7–48);
- ustrukturyzowany proces taktyczny zaangażowania (KELLIN, MCMURTRY, 2007: 29–51)⁴;

² Model S.A.F.E. charakteryzuje się uwzględnieniem czterech aspektów w procesie komunikacji (akronim S.A.F.E): *Substantive frame* (poziom treści); *Attunement frame* (wzajemne zharmonizowanie); *Face frame* (kwestia zachowania twarzy; poziom identyfikacji), *Emotion frame* (poziom emocji).

³ W modelu wpływu na zachowanie poprzez schody behawioralne (*The Behavioral Influence Stairway Model*) kluczowe jest budowanie relacji między negocjatorem a sprawcą w celu osiągnięcia pokojowego rozwiązania sytuacji kryzysowej.

⁴ Model STEPS, tj. ustrukturyzowany proces taktyczny zaangażowania (*Structured Tactical Engagement Process Model*) odnosi się do wywierania wpływu na sprawców w sytuacjach barykadowych w celu osiągnięcia bezsiłowego rozwiązania sytuacji.

- cykliczny model negocjacji P.H. GULLIVERA (1979).

Kolejna książka zatytułowana *Dialogiczny wymiar bezpieczeństwa. Rzecz o polskiej Policji* (STAWNICKA, 2013c) była efektem zakończenia pierwszego etapu projektu *Komunikacja społeczna Policji. Historia, stan obecny i perspektywy*. Wymieniona książka preferuje podejście interdyscyplinarne w obszarze badań działalności polskiej Policji. Realizując projekt, towarzyszyłam policjantom pierwszego kontaktu w wykonywaniu ich pracy, towarzyszyłam dzielnicowym, policjantom ruchu drogowego, patrolom policyjnym, organizowałam debaty społeczne z Policją, rozmawiałam z negocjatorami policyjnymi, przeprowadzałam wywiady fokusowe z funkcjonariuszami, rozmawiałam z różnymi grupami społecznymi na temat pracy Policji, badałam skargi na funkcjonariuszy, przeprowadzałam wywiady z rzecznikami prasowymi, z kandydatami do służby w Policji. Książka składa się z dziesięciu rozdziałów i stanowi swego rodzaju dekalog poświęcony polskiej Policji:

- Rozdział I. *Opis projektu badawczego „Komunikacja społeczna Policji. Historia, stan obecny i perspektywy”*.
- Rozdział II. *Budowanie tożsamości organizacji poprzez autorytet (na przykładzie polskiej Policji)*.
- Rozdział III. *Rola debat społecznych w kształtowaniu świadomości obywatelskiej w zakresie bezpieczeństwa publicznego*.
- Rozdział IV. *Rola policjanta pierwszego kontaktu w zapewnieniu bezpieczeństwa obywateli*.
- Rozdział V. *Negocjacje kryzysowe. Wybrane zagadnienia*.
- Rozdział VI. *Mechanizm skargowy. Skargi na funkcjonariuszy Policji*.
- Rozdział VII. *Media relations Policji. Kreowanie wizerunku poprzez działalność oficera prasowego*.
- Rozdział VIII. *Komunikacja interpersonalna jako strategiczne narzędzie doboru do Policji w wymiarze aktualnym i perspektywicznym*.
- Rozdział IX. *Agresja werbalna wobec policjantów*.
- Rozdział X. *Budowanie wizerunku Policji poprzez marketing narracyjny*.

W kontekście współpracy, którą realizuję z Policją, chciałabym wskazać rolę partnerstwa Policji we współpracy z uczelniami wyższymi w kilku obszarach: zarówno naukowym, jak i dydaktycznym i organizacyjnym. Wynika to z otwartości Policji jako instytucji na badaczy zewnętrznych. Współpraca obejmuje organizację konferencji naukowych i udział w konferencjach, seminariach i sympozjach, wspólne opracowanie i realizację projektów naukowo-badawczych. Prowadzę z Policją kilka takich projektów, m.in. w obszarze komunikacji wewnętrznej, jak i sposobów prowadzenia negocjacji kryzysowych. Jestem także promotorem rozpraw doktorskich pisanych przez funkcjonariuszy Policji. Poza tym jestem zdania, że świat nauki powinien systematycznie przekazywać informacje o działalności naukowej pracowników uczelni związanych z obszarami działań Policji, a co najważniejsze – reagować na przedsięwzięcia podejmowane przez Policję poprzez ich badanie i analizowanie. Współpraca dydaktyczna natomiast dotyczy podejmowania wspólnych inicjatyw w obszarze dydaktyki: współorganizowania szkoleń,

warsztatów i różnorodnych form współpracy edukacyjnej o charakterze interdyscyplinarnym. W swoich publikacjach stawiam tezę o zacieraniu się granicy między doskonaleniem lokalnym a współpracą z podmiotami zewnętrznymi. Współpraca organizacyjna obejmuje organizację konferencji naukowych i sympozjów, debat społecznych. Zintensyfikowanie współpracy we wszystkich obszarach przyniesie obopólne korzyści⁵.

Z kolei w książce *Bezpieczeństwo w sytuacjach kryzysowych. Między rytuałem, rutyną a kreatywnością* (STAWNICKA, 2013a) poruszałam problemy zasadności podejmowania negocjacji w sytuacjach kryzysowych, omawiałam literaturę przedmiotu w zakresie negocjacji kryzysowych w kraju i za granicą, szczególnie w Stanach Zjednoczonych. Charakteryzowałam także wybrane zagadnienia prowadzenia negocjacji z wykorzystaniem wiedzy psycholingwistycznej, rolę aktywnego słuchania w negocjacjach, kwestię agresji werbalnej i aktów zagrażających twarzy, zachowań niewerbalnych w sytuacjach kryzysowych, aspektu pragmalingwistycznego negocjacji kryzysowych, perspektyw badawczych dotyczących przepływu informacji w sytuacjach kryzysowych. Stawiałam pytania – problemy badawcze istotne w wielopłaszczyznowej analizie aspektu komunikacyjnego w sytuacjach kryzysowych – o relacje pomiędzy zachowaniami rytualnymi, rutynowymi a kreatywnymi w negocjacjach. W tej książce starałam się wykazać, że to właśnie aspekt językowy sytuacji kryzysowych powinien stać się również przedmiotem opisu naukowego, a pragmalingwistyka może służyć wszystkim zaangażowanym w sytuację kryzysową. Skuteczność procesu komunikowania się wymaga od rozmówców znacznego wkładu kreatywności. Przedstawiałam rys historyczny, a także obszary badań negocjacji kryzysowych w Stanach Zjednoczonych oraz w Europie (w Niemczech, Holandii i w Polsce). Omówiłam wybrane sposoby prowadzenia negocjacji ze sprawcą zdarzenia kryzysowego, w tym możliwości zastosowania reguł wpływu społecznego, stosowanie środków perswazji, zwracałam uwagę na wybrane techniki i taktyki werbalne stosowane przy prowadzeniu negocjacji kryzysowych, omówiłam przykład rozmowy sprawcy z negocjatorem policyjnym, kwestię roli milczenia, przemilczania i pauz w negocjacjach oraz kwestię różnic kulturowych. Natomiast w rozdziale dotyczącym aspektu pragmalingwistycznego w negocjacjach kryzysowych dokonałam klasyfikacji aktów mowy w tego typu negocjacjach z wybranymi przykładami, a także przedstawiłam sytuacje łamania warunków niewadliwego wykonania aktów illokucyjnych.

Kolejna książka – *Strategia marketingu narracyjnego w Policji. Nowoczesny wymiar kreowania wizerunku* (STAWNICKA, 2014c) – mieści się w obszarze zarządzania zorientowanego na humanistykę ze szczególnym ujęciem wizerunku Policji ukierunkowanego na podniesienie bezpieczeństwa. W książce prezentuję nowatorski sposób realizacji przedsięwzięć prewencyjnych i edukacyjnych Policji z wykorzystaniem strategii marketingu narracyjnego, w ramach kolejnego obszaru zainteresowania: securitologii. Marketing narracyjny jest skutecznym narzędziem

⁵ Pisałam o tym w „Kwartalniku Policyjnym” nr 1/2015 (STAWNICKA, 2015d).

łączącym techniki kształtowania wizerunku Policji. Poruszam kwestie kompetencji zawodowych i komunikacyjnych funkcjonariuszy Policji. Szczególną uwagę zwracam na rolę kompetencji narracyjnych. Wskazuję błędy i bariery komunikacyjne, które mogą mieć wpływ na przekaz informacji.

Narracja jest specyficznym sposobem komunikowania, w którym nadawca konstruuje własną tożsamość. Narracja stała się obiektem zainteresowania psychologii, socjologii i filozofii, literaturoznawstwa i językoznawstwa. *Storytelling* jest zdolnością stworzenia i rozwijania angażującej narracji (opowieści). Jako proces ciągły i dynamiczny realizuje się poprzez identyfikację i zebranie opowieści, posortowanie ich i przekształcenie w celu przedstawienia organizacji we właściwy sposób. W rozdziale *Kształtowanie wizerunku Policji poprzez marketing narracyjny* omawiam wyznaczenie roli Policji w kształtowaniu własnego wizerunku przy użyciu marketingu narracyjnego, a poprzez te działania – promowanie i podnoszenie bezpieczeństwa społecznego. Podkreśliłam w tym rozdziale również wagę działania podmiotów pozapolicyjnych, rzeczników i oficerów prasowych.

W książce *Doskonalenie lokalne a współpraca z podmiotami zewnętrznymi. Efekt synergii (podręcznik szkoleń dla funkcjonariuszy Policji)* (STAWNICKA, 2015a) zaproponowałam dziesięć programów szkoleń dla funkcjonariuszy Policji. W każdym z rozdziałów scharakteryzowano jedno szkolenie, a każdy rozdział zbudowany jest z trzech części. Pierwszą z nich jest część wstępna, w której uzasadniono potrzebę prowadzenia danego szkolenia. W części drugiej – zawierającej założenia organizacyjno-programowe oraz treści kształcenia – omówiono szczegółowo program szkolenia, ze wskazaniem sposobu realizacji tematów w ramach bloków. W ostatniej części każdego z rozdziałów zamieszczono literaturę przedmiotu związaną z treścią szkolenia. W publikacji omówiono następujące autorskie programy szkoleniowe:

1. *Kreowanie dyskursu publicznego (przygotowanie, prowadzenie i ewaluacja debat społecznych).*
2. *Kreowanie wizerunku Policji poprzez marketing narracyjny.*
3. *Efektywna komunikacja wewnętrzna (z elementami zarządzania narracyjnego).*
4. *Doskonalenie umiejętności z zakresu komunikowania się w ramach dyskursu publicznego.*
5. *Doskonalenie umiejętności w zakresie negocjowania kryzysowego.*
6. *Prowadzenie działań profilaktyczno-edukacyjnych (dla policjantów zajmujących się działaniami profilaktycznymi).*
7. *Prowadzenie rozmowy przełożonego z podwładnym z uwzględnieniem relacji asymetrii oraz interpersonalnej teorii akomodacji.*
8. *Doskonalenie umiejętności komunikacyjnych funkcjonariusza Policji w zakresie reagowania na agresję werbalną i niewłaściwe zachowania.*
9. *Wybrane aspekty analizy wiarygodności zeznań świadków z uwzględnieniem zapobiegania zjawisku transferu negatywnego w kontekście analizy lingwistycznej wypowiedzi.*
10. *Profilowanie językowe nadawcy komunikatu.*

Wszystkie programy zostały skonstruowane przeze mnie i mogą być przeze mnie prowadzone.

Zdaję sobie sprawę, że wiele kwestii poruszonych w niniejszej książce wymaga głębszego zbadania i bardziej wnikliwego rozpatrzenia. Ale to tylko wstęp do dalszych badań w obszarze lingwosecuritologii, badania lingwosecuritologiczne dotyczyć mogą bowiem szeroko rozumianego kryzysu w kontekście skuteczności komunikowania się między podmiotami zaangażowanymi w jego przebieg. Tak rozumiany kryzys zachodzić może na płaszczyźnie jednostkowej, dotyczyć niewielkich grup i społeczności lub rozgrywać się na masową skalę. Kryzys może być spowodowany wypadkiem samochodowym, jak również katastrofą naturalną, śmiercią bliskiej osoby, rozwodem, chorobą, utratą pracy albo problemami finansowymi. Szerokie tło działań komunikacyjnych w perspektywie lingwosecuritologicznej obejmuje zarówno charakterystykę samej sytuacji, jak również specyficzne emocje jej uczestników. Wiedza odnosząca się do wspomnianych elementów pozwala optymalizować działania komunikacyjne, aby skuteczniej przeciwdziałać rozprzestrzenianiu się sytuacji kryzysowej i eskalacji emocji osób zaangażowanych w jej rozwiązanie. Odrębny rozdział stanowi komunikowanie się z różnymi grupami ofiar przy uwzględnieniu czynników wpływających na poziom emocjonalnego pobudzenia osób będących uczestnikami katastrof oraz ich typowe reakcje w obliczu kryzysu. Badania powinny zostać także objęte najważniejsze grupy interesariuszy będących odbiorcami przesłanych informacji poprzez najważniejsze kanały (narzędzia) przekazu danych. Badania komunikowania się w sytuacjach kryzysowych powinny ponadto objąć przedstawicieli instytucji będących elementami systemu zarządzania kryzysowego (Policji, Państwowej Straży Pożarnej, Straży Granicznej oraz Wojska Polskiego).

Badania sposobów przepływu informacji w sytuacjach kryzysowych powinny uwzględniać cztery obszary tej komunikacji, tj.:

- informacje o charakterze służbowym / wewnętrznym (obieg informacji i zarządzanie opisane są w procedurach reagowania kryzysowego);
- informacje zewnętrzne (publiczne);
- komunikację ze sprawcą sytuacji kryzysowej;
- komunikację z ofiarą (klientem), w tym z ludnością na obszarach objętych zagrożeniem.

Do tych czterech obszarów należałoby dodać obszar edukacji antykryzysowej mieszczącej się w ramach działań, które można nazwać *edukacją dla bezpieczeństwa*.

Literatura

- ACKERMANN D., 1997: *Dolmetschen für Polizei im Freistaat Sachsen. Marktanalyse und Ausblick*. In: KIERZKOWSKA D., ed.: *On the Practice of Legal and Specialized Translation. Papers from the Third International Forum on Legal and Specialized Translation held in Cracow on 7th and 8th September 1996*. Warszawa.
- ANTAS J., 1999: *O kłamstwie i kłamaniu*. Kraków.
- AUSTIN J.L., 1962: *How to Do Things with Words*. London.
- AWDIEJEW A., 1989: *Strategie nadawcy i odbiorcy w procesie konwersacji (analiza pragmatyngwistyczna prośby)*. W: NĘCKI Z., red.: *Z zagadnień komunikowania interpersonalnego. Materiały z I Ogólnopolskiej konferencji „Komunikowanie Interpersonalne”, Mogilany, maj 1985*. Kraków.
- AWDIEJEW A., 2004a: *Gramatyka interakcji werbalnej*. Kraków.
- AWDIEJEW A., 2004b: *Systemowe środki perswazji*. W: KRZYŻANOWSKI P., NOWAK P., red.: *Manipulacja w języku*. Lublin.
- BANDURA A., 2004: *The role of selective moral disengagement in terrorism and counterterrorism*. In: MOGHADDAM F.M. ed.: *Understanding Terrorism. Psychosocial Roots, Consequences and Interventions*. Washington, D.C.
- BANDURA, A., 1990: *Selective activation and disengagement of moral control*. „Journal of Social Issues”. Vol. 46, no. 1.
- BANEY J., 2009: *Komunikacja interpersonalna*. Przeł. W. JĘDRUSZEK. Warszawa.
- BARAŃCZAK S., 1975: *Słowo – perswazja – kultura masowa*. „Twórczość”, nr 7.
- BARTMIŃSKI J., 2006: *Językowe podstawy obrazu świata*. Lublin.
- BECK G., 2007: *Zakazana retoryka. Podręcznik manipulacji*. Przeł. E. KLEJ. Gliwice.
- BOLECHÓW B., 2010: *Terroryzm: aktorzy, statysci, widzowie*. Warszawa.
- BROWN P., LEVINSON S.C., 1987: *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge.
- BÜHLER K.L., 1934: *Sprachtheorie. Die Darstellungsfunktion der Sprache*. Jena.
- CHLEBOWICZ P., 2009: *Chuligaństwo stadionowe. Studium kryminologiczne*. Warszawa.
- CHLEWIŃSKI Z., 1992: *Ingracjacja, czyli „dowolny przymus”*. Szkic psychologiczno-etyczny. „Etoś”, nr 2/3.
- CIALDINI B., 2002: *Wywieranie wpływu na ludzi*. Przeł. B. WOJCISZKE. Gdańsk.
- CICHORZ T., MISIUK A., WICIAK I., 2006: *Komunikacja społeczna w Policji*. Szczytно.
- CIEPIELA W., 2007: *Public relations w systemie zarządzania Policji*. W: SZYMANIAK A., CIEPIELA W., red.: *Policja w Polsce. Stan obecny i perspektywy*. T. 1. Poznań.
- COHEN H., 1982: *You Can Negotiate Anything*. New York.
- COLEMAN L., KAY P., 1981: *Prototyp semantics: The English verb lie*. „Language”, no. 57.

- CZELAKOWSKA A., 2006: *Kilka uwag o aktach językowego znieważania*. „Język Polski”. R. LXXXVI, z. 1.
- DAVID F.R., 1990: *How companies define their mission*. In: CAMBELL A., TAWADEY K., eds.: *Mission and Business Philosophy*. Oxford.
- DĄBROWSKA A., 1992: *Akty etykiety językowej wyrażające brak zgody z opinią rozmówcy*. W: ANUSIEWICZ J., MARCJANIK M., red.: „Język a Kultura”. T. 6: *Polska etykieta językowa*. Wrocław.
- DĄBROWSKA A., NOWAKOWSKA A., red.: 2005: „Język a Kultura”. T. 17: *Życzliwość i agresja w języku i kulturze*. Wrocław.
- DE CALLIERES F., 1929 (1997): *Sztuka dyplomacji*. Przekł. i wstęp M. SZERER. Warszawa.
- DEUTSCH M., GERARD H.B., 1955: *Study of Normative and Informational Social Influences upon Individual Judgment*. „Journal of Abnormal and Social Psychology”, no. 51.
- DOBEK-OSTROWSKA B., 2007: *Podstawy komunikowania społecznego*. Wrocław.
- DOLIŃSKI D., 2000: *Psychologia wpływu społecznego*. Warszawa.
- DOLIŃSKI D., 2005: *Rola słowa w procesach wpływu społecznego*. W: SIEROCKA B., red.: *Aspekty kompetencji komunikacyjnej*. Wrocław.
- DONOHUE W.A., KAUFMAN G., SMITH R., RAMESH D., 1991: *Crisis bargaining: A framework for understanding intense conflict*. „International Journal of Group Tensions”, no. 21.
- DONOHUE W.A., RAMESH C., 1992: *Negotiator-opponent relationships*. In: PUTNAM L.L., ROLOFF M.E., eds.: *Communication and negotiation*. Newbury Park.
- DONOHUE W.A., RAMESH C., BORCHGREVINK C., 1991: *Crisis bargaining: Tracking relational paradox in hostage negotiation*. „The International Journal of Conflict Management”, no. 2.
- DRABIK B., 2004: *Komplement i komplementowanie jako akt mowy i komunikacyjna strategia*. Kraków.
- DUDKOWSKA-KOT M., 2012: *Wymiana informacji – praktyczne narzędzie*. „Policja 997”, nr 5.
- DUSZAK A., 1998: *Tekst, dyskurs, komunikacja międzykulturowa*. Warszawa.
- FIJNAUT C., PAOLI L., eds., 2005: *Organised Crime in Europe. Concepts, Patterns and Control Policies in the European Union and Beyond*. Dordrecht.
- FILIPKOWSKI W., 2004: *Zwalczanie przestępczości zorganizowanej w aspekcie finansowym*. Kraków.
- FISHER R., URY W., PATTON B., 2000: *Dochodząc do TAK. Negocjowanie bez poddawania się*. Przeł. R.A. RZĄDCA. Warszawa.
- FOBBE E., 2011: *Forensische Linguistik. Eine Einführung*. Tübingen.
- FOWLER R., DEVIVO P.P., 2001: *Analyzing Police Hostage Negotiations with the Verbal Interactional Analysis Technique*. „Journal of Police Crisis Negotiations”. Vol. 1, no. 1.
- FUSELIER G.D., VAN ZANDT C.R., LANCELEY F.J., 1991: *Negotiating the protracted incident: The Oakdale and Atlanta prison sieges*. „FBI Law Enforcement Bulletin”, no. 58.
- GAJDA S., 2002: *Agresja językowa w stosunkach międzyludzkich*. W: GRUSZCZYŃSKI W., red.: *Język narzędziem myślenia i działania. Materiały z konferencji zorganizowanej z okazji 100-lecia „Poradnika Językowego”* (Warszawa 10–11 maja 2001). Warszawa.
- GALAŚIŃSKI D., 1992: *Chwalenie się jako perswazyjny akt mowy*. Kraków.
- GAŁCZYŃSKA A., 2001: *Strategia odmawiania we współczesnym języku polskim*. W: HABRAJSKA G., red.: *Język w komunikacji*. T. 1. Łódź.
- GAŁCZYŃSKA A., 2003: *Akty odmowy we współczesnym języku polskim*. Kielce.
- GAŁCZYŃSKA A., 2005: *Grzeczne i niegrzeczne akty odmowy w języku polskim*. W: DĄBROWSKA A., NOWAKOWSKA A., red.: „Język a Kultura”. T. 17: *Życzliwość i agresja w języku i kulturze*. Wrocław.

- GASS R.H., SEITER J.S., 1999: *Persuasion, Social Influence and Compliance Gaining*. Needham Heights.
- GIEBELS E., TAYLOR P.J., 2010: *Communication Predictors and Social Influence in Crisis Negotiations*. In: ROGAN R.G., LANCELEY F.J., eds.: *Research, and Practice of Crisis and Hostage Negotiation*. Cresskill.
- GILE D., 1995: *Basic Concepts and Models for Interpreter and Translator Training*. Amsterdam-Philadelphia.
- GLISZCZYŃSKI A., 2011: *Dzielnicy w służbie społeczeństwu. Poradnik dla policjantów realizujących zadania na stanowisku dzielnicowego (materiał dydaktyczny)*. Słupsk.
- GLISZCZYŃSKI A., 2011: *Praktyczne aspekty pełnienia służby patrolowej (materiał dydaktyczny)*. Słupsk.
- GRABIAS S., 1994: *Język w zachowaniach społecznych*. Lublin.
- GREENSTONE J.L., LEVITON S.C., 2004: *Interwencja kryzysowa*. Przeł. M. GAJDZIŃSKA. Gdańsk.
- GRICE H.P., 1975: *Logic and Conversation*. In: COLE P., MORGAN J.L., eds.: *Syntax and Semantics*. Vol. 3: *Speech Acts*. New York.
- GRICE H.P., 1977: *Logika a konwersacja*. Przeł. J. WAJSZCZUK. „Przegląd Humanistyczny”, nr 6.
- GRICE H.P., 1980: *Logika a konwersacja*. Przeł. B. STANOSZ. W: STANOSZ B., red.: *Język w świetle nauki*. Warszawa.
- GRICE H.P., 1981: *Presupposition and Conversational Implicature*. In: COLE P., ed.: *Radical Pragmatics*. New York.
- GRZEGORCZYKOWA R., 1991: *Problem funkcji języka i tekstu w świetle teorii aktów mowy*. W: BARTMIŃSKI J., GRZEGORCZYKOWA R., red.: „Język a Kultura”. T. 4: *Funkcje języka i wypowiedzi*. Wrocław.
- GRZYWA A., 1997: *Manipulacja. Mechanizmy psychologiczne*. Kraśnik.
- GULLIVER P.H., 1979: *Disputes and negotiations: A cross-cultural perspective*. New York.
- HABERMAS J., 1999: *Teoria działania komunikacyjnego*. T. 1: *Racjonalność działania a racjonalność społeczna*. Przeł. A.M. KANIOWSKI. Warszawa.
- HALL E.T., 1976: *Ukryty wymiar*. Przeł. T. HOŁÓWKA. Wstęp A. WALLIS. Warszawa.
- HAMMER M.R., ROGAN R.G., 1997: *Negotiation models in crisis situations: The value of a communication based approach*. In: ROGAN R.G., HAMMER M.R., VAN ZANDT C.R., eds.: *Dynamic processes of crisis negotiation: Theory, research and practice*. London.
- HERMANOWSKI M., OBLIŃSKA K., red., 2014: *Komunikacja wewnętrzna w służbach mundurowych*. Poznań-Warszawa.
- HERMANOWSKI M., WEREMIUK S., red., 2011: *Komunikacja wewnętrzna w Policji*. Poznań.
- HINTIKKA J., 1992: *Logika deontyczna i morały filozoficzne z niej wynikające. W: Eseje logiczno-filozoficzne*. Przeł. A. GROBLER. Warszawa.
- HOFREITER L., 2006: *Securitologia*. Liptovský Mikuláš.
- HOFREITER L., 2012: *Wstęp do studiów bezpieczeństwa. Podręcznik dla studentów Krakowskiej Akademii im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego*. Kraków.
- HOGAN K., 2005: *Psychologia perswazji. Strategie i techniki wywierania wpływu na ludzi*. Przeł. A. DZIUBAN. Warszawa.
- HOLMES M.E., SYKES R.E., 1993: *A Test of the Fit of Gulliver's Phase Model to Hostage Negotiation*. „Communication Studies”, Vol. 44.
- HOŁYST B., 2009: *Negocjacje z terrorystami dotyczące zakładników*. W: HOŁYST B.: *Terroryzm*. T. 2. Warszawa.
- HUDSON W.D., 1969: *The Is-Ought Question*. London.

- INBAU F.E., REID J.E., BUCKLEY J.P., JAYNE B.C., 2001: *Criminal interrogation and confessions*. Aspen.
- JAKOBSON R., 1989: *Poetyka w świetle językoznawstwa*. Przeł. K. POMORSKA. W: JAKOBSON R.: *W poszukiwaniu istoty języka*. Wybór pism. Wybór, red. nauk. i wstęp M.R. MAYENOWA. T. 2. Warszawa.
- JAMES R.K., GILLILAND B.E., 2008: *Strategie interwencji kryzysowej*. Przeł. A. BIDZIŃSKI. Warszawa.
- JURKIEWICZ J., 2010: *Byt a powinność jako relacja egzystencjalna i formalno-analityczna*. „Czasopismo Filozoficzne”, nr 6.
- KELLIN B., MCMURTRY C., 2007: *STEPS – Structured Tactical Engagement Process: A Model for Crisis Negotiation*. „Journal of Police Crisis Negotiations”. Vol. 7, no. 2.
- KOMOROWSKA E., 2002: *Prośba niejedno ma imię, czyli o wykładnikach prośby w języku rosyjskim i polskim*. W: SZPIŁA G., red.: *Język trzeciego tysiąclecia II*. Kraków, 28 lutego – 2 marca 2002. T. 1: *Nowe oblicza komunikacji we współczesnej polszczyźnie*. Kraków 2002.
- KOPCZYŃSKI A., 1980: *Conference Interpreting: Some Linguistic and Communicative Problems*. Poznań.
- KOROLKO M., 2001: *Retoryka i erystyka dla prawników*. Warszawa.
- KORZENIOWSKI L., 2008: *Securitologia: nauka o bezpieczeństwie człowieka i organizacji społecznych*. Kraków.
- KOSTA R., 2007: *Terroryzm jako zagrożenie dla bezpieczeństwa cywilizacji zachodniej w XXI wieku*. Toruń.
- KOZICKA-BORYSOWSKA Ż., 2002: *Pragmatyczne aspekty aktu mowy przeproszenia*. W: SZPIŁA G., red.: *Język trzeciego tysiąclecia II*. Kraków, 28 lutego – 2 marca 2002. T. 1: *Nowe oblicza komunikacji we współczesnej polszczyźnie*. Kraków 2002.
- KRAJNIAK O., 2011: *Zorganizowane grupy przestępcze: studium kryminalistyczne. Stan prawny na 15 stycznia 2011 r.* Warszawa.
- KRZYŻANOWSKI L., 1999: *O podstawach kierowania organizacjami inaczej: paradygmaty, filozofia, dylematy*. Warszawa.
- KULICKI M., PŁYWACZEWSKI W., ZAJDER M., red., 2000: *Przestępczość porachunkowa jako przejaw przestępczości zorganizowanej*. Szczytno.
- KULICKI M., 1996: *Przestępczość porachunkowa. Zarys problematyki kryminalistyczno-kryminologicznej*. W: SŁAWIK K., red.: *Współczesna przestępczość. Problemy prawnokarne, kryminalistyczne i kryminologiczne*. Szczecin.
- KULICKI M., 2000: *Przestępczość porachunkowa – przedmiot badań i definicja*. W: KULICKI M., ZAJDER M., red.: *Przestępczość porachunkowa jako przejaw przestępczości zorganizowanej*. Szczytno.
- KULIG W., 2012a: *Intranet w Policji*. „Policja 997”, nr 2.
- KULIG W., 2012b: *Intranet na Podkarpaciu*. „Policja 997”, nr 3.
- KURCZ I., 1987: *Język a reprezentacja świata w umyśle*. Warszawa.
- KURCZ I., 1992: *Język a psychologia. Podstawy psycholingwistyki*. Warszawa.
- KURCZ I., 2000: *Psychologia języka i komunikacji*. Warszawa.
- LASKOWSKA E., 2004: *Dyskurs parlamentarny w ujęciu komunikacyjnym*. Bydgoszcz.
- LASKOWSKA K., 2006: *Rosyjskojęzyczna przestępczość zorganizowana. Studium kryminologiczne*. Białystok.
- LEECH G.N., 1983: *Principles of Pragmatics*. London–New York.

- LELENTAL S., 1992: *Badania naukowe nad przestępczością zorganizowaną*. W: LELENTAL S., ZAJDER M., red.: *Kryminalistyczne i prawne problemy współczesnej przestępczości. Studia i materiały*. Szcztytno.
- LELENTAL S., 1993: *Przestępczość zorganizowana jako problem badawczy*. „Przegląd Policyjny”, nr 3–4.
- LELENTAL S., 1996: *Raport końcowy z realizacji prac badawczych w ramach projektu badawczego „Przestępczość zorganizowana. Fenomenologia. Obszary występowania. Zwalczanie. Adekwatność unormowań prawnych”*. „Przegląd Policyjny”, nr 1.
- LELENTAL S., ZAJDER M., red., 1995: *Kryminalistyczne i prawne problemy współczesnej przestępczości. Studia i materiały*. Szcztytno.
- LIPCZYŃSKI A., 2007: *Psychologiczna interwencja w sytuacjach kryzysowych*. Warszawa.
- ŁUKASZEWSKI W., DOLIŃSKI D., MARUSZEWSKI T., OHME R., 2009: *Manipulacja*. Sopot.
- ŁYSAKOWSKI T., 2005: *Wpływowe osoby. Gramatyka i perswazja*. Warszawa.
- MACIERZYŃSKI W., 2007: *Rola mediów w komunikacji kryzysowej*. W: JABŁONOWSKI M., SMOLAK L., red.: *Zarządzanie kryzysowe w Polsce*. Pułtusk.
- MAJEWSKA M., 2005: *Akty deprecjonujące siebie i innych*. Kraków.
- MALISZEWSKI J. 1999: *Tłumacz za kratami, czyli kilka uwag o pragmatyce tłumaczenia policyjnego*. „Lingua Legis”, nr 7.
- MALISZEWSKI J., 2000: *Non omnes, qui citharam habend, citharoedi, czyli nie każdy filolog jest tłumaczem*. „Lingua Legis”, nr 8.
- MALISZEWSKI J., 2001: *Pragmatyka przekładu policyjnego. Warsztatowe zagadnienia pracy tłumacza w warunkach ekstremalnych*. „Lingua Legis”, nr 9.
- MALISZEWSKI J., 2002: *Problematyka tłumaczenia przy sporządzaniu portretu pamięciowego*. „Lingua Legis”, nr 10.
- MALISZEWSKI J., 2003: *Pragmatyka leksykalna w przekładzie prawnym i prawniczym. Wokół zagadnień prawniczego języka specjalistycznego*. W: MALISZEWSKI J., red.: *Wybrane aspekty przekładu literackiego i specjalistycznego. Tłumaczenie – przekład – komunikacja*. Częstochowa.
- MALISZEWSKI J., 2005: *Tłumacz z tarczą, czyli rzecz o specjalistycznym przygotowaniu tłumacza do pracy z tekstem prawnym i prawniczym*. W: SADZIŃSKI R., red.: *Zagadnienia przekładu specjalistycznego*. Łódź.
- MALISZEWSKI J., 2006: *Pragmatyka ustnego tłumaczenia sądowego*. „Lingua Legis”, nr 14.
- MALISZEWSKI J., 2011: *Tłumaczenie a bezpieczeństwo postępowania przygotowawczego w procesie karnym. Warsztatowe zagadnienia praktyki translatorskiej*. W: MALCZYK T., red.: *Interdyscyplinarne znaczenie bezpieczeństwa*. T. 2. Nysa.
- MAŁYSKA A., 2012: *Strategie komunikacyjne we współczesnym dyskursie politycznym*. Lublin.
- MAMCARZ A., 1996: *Metodologia badań nad językiem nakłaniania. Zarys problematyki*. „Poradnik Językowy”, nr 10.
- MAMET P., 2002: *Kampania Plain English a angielski język specjalistyczny*. W: ARABSKI J., red.: *Z problematyki języków specjalistycznych*. Katowice.
- MAMET P., 2004: *Język negocjacji handlowych*. Katowice–Warszawa.
- MAMET P., 2008: *Czy język specjalistyczny musi być trudny? Próba adaptacji założeń Plain English Campaign do tekstów w języku polskim*. W: KARPIŃSKI Ł., red.: *Kulturowy i leksykograficzny obraz języków specjalistycznych*. Warszawa.
- MAMET P., 2012: *Komunikacja czy porozumienie? Czyli o próbie adaptacji założeń Plain English do języka polskiego*. W: STAWNICKA J., red.: *Komunikacja w sytuacjach kryzysowych III*. Katowice.

- McMAINS M.J., MULLINS W.C., 2006: *Crisis Negotiation. Managing Incidents and Hostage Situations in Law Enforcement and Corrections*. Cincinnati.
- MICHALSKA-WARIAS A., 2006: *Przestępczość zorganizowana i prawnokarne formy jej przeciwdziałania*. Lublin.
- MICZKA E., 2002: *Kognitywne struktury sytuacyjne i informacyjne w interpretacji dyskursu*. Katowice.
- MULHOLLAND J., 1991: *The Language of Negotiation. A Handbook of practical strategies for improving communication*. New York.
- NĘCKI Z., 1995: *Negocjacje w biznesie*. Kraków.
- NĘCKI Z., 2000: *Komunikacja międzyludzka*. Kraków.
- NOWAKOWSKI P., 2007: *Emocjonalne podłoże wypowiedzi językowych. Zarys problematyki z perspektywy biolingwistyki*. W: NOWAK P., NOWAKOWSKI P., red.: *Język, komunikacja, informacja*. T. 2. Poznań.
- OŻÓG K., 1990: *Zwroty grzecznościowe współczesnej polszczyzny mówionej*. Kraków.
- PAJDZIŃSKA A., 1999: *Jak mówimy o uczuciach*. W: BARTMIŃSKI J., red.: *Językowy obraz świata*. Lublin.
- PAPRZYCKI L., RAU Z., red., 2009: *Praktyczne elementy zwalczania przestępczości zorganizowanej i terroryzmu. Nowoczesne technologie i praca operacyjna*. Warszawa.
- PASKO-PORYS W., 2007: *Przesłuchiwanie i wywiad. Psychologia kryminalistyczna*. Warszawa.
- PEISERT M., 2004: *Formy i funkcje agresji werbalnej: Próba typologii*. Wrocław.
- PILŻYS J., 2007: *Zarządzanie kryzysowe*. Szczecin.
- PIOTROWICZ D., 2010: *Negocjacje kryzysowe i policyjne. Wybrane zagadnienia psychologiczne i kryminologiczne*. Warszawa.
- PIOTROWSKI P., 2012: *Chuligani a kultura futbolu w Polsce*. Warszawa.
- PŁYWACZEWSKI E., 1992: *Przestępczość zorganizowana i jej zwalczanie w Europie Zachodniej (ze szczególnym uwzględnieniem Republiki Federalnej Niemiec)*. Warszawa.
- PŁYWACZEWSKI E., 1997: *Przestępczość zorganizowana i wybrane problemy jej przeciwdziałania w Polsce*. W: PŁYWACZEWSKI W., ŚWIERCZEWSKI J., red.: *Policja polska wobec przestępczości zorganizowanej*. Szczepiwno.
- PŁYWACZEWSKI E., red., 1993a: *Kradzieże i samochody. Studia i materiały*. Szczepiwno.
- PŁYWACZEWSKI E., red., 1993b: *Proceder prania brudnych pieniędzy. Studia i materiały*. Toruń.
- PŁYWACZEWSKI E., red., 2004: *Przestępczość zorganizowana. Świadek koronny – terroryzm – w ujęciu praktycznym*. Kraków.
- PŁYWACZEWSKI W., KUDRELEK J., red., 2010: *Przestępczość stadionowa: etiologia, fenomenologia, przeciwdziałanie zjawisku*. Szczepiwno.
- PŁYWACZEWSKI W., MAREK A., red., 1992: *Kryminologiczne i prawne aspekty przestępczości zorganizowanej. Studia i materiały*. Szczepiwno.
- PÖCHHACKER F., 2004: *Introducing Interpreting Studies*. London and New York.
- PÖCHHACKER F., SCHLESINGER M., eds., 2002: *The Interpreting Reader*. London and New York.
- POLAŃSKI K., red., 1999: *Encyklopedia językoznawstwa ogólnego*. Wrocław–Warszawa–Kraków.
- POTEJKO P., red., 2013: *Komunikacja w sytuacjach kryzysowych IV*. Katowice–Gliwice.
- PUZYNNIA J., 1992: *Język wartości*. Warszawa.
- RAU Z., 2002: *Cechy polskiej zorganizowanej grupy przestępczej*. „Prokurator”, nr 1.
- RAU Z., 2002: *Przestępczość zorganizowana w Polsce i jej zwalczanie*. Kraków.

- REISER M., SLOANE M., 1983: *The Use of Suggestibility Techniques in Hostage Negotiations*. In: FREEDMAN L.Z., ALEXANDER Y., eds.: *Perspectives on Terrorism*. Wilmington.
- RETTETTER H., 2005: *Komunikacja codzienna w pedagogice*. Przeł. M. WOJDAK-PIĄTKOWSKA. Wstęp i oprac. B. ŚLIWERSKI. Gdańsk.
- ROBERTS R., 1997: *Community Interpreting Today and Tomorrow*. In: CARR S.E., ROBERTS R., DUFOR A., STEYN D., eds.: *The critical link. Interpreters in the community*. Philadelphia.
- ROGAN R.G., HAMMER M.R., 1994: *Crisis negotiations: A preliminary investigation of facework in naturalistic conflict*. „Journal of Applied Communication Research”, no. 22.
- ROSCH E., 1975: *Cognitive representations of Semantic Categories*. „Journal of Experimental Psychology”, no. 104 (3).
- RZĄDCA R.A., 2000: *Przedmowa do drugiego wydania polskiego*. W: FISHER R., URY W., PATTON B.: *Dochodząc do TAK*. Przeł. R.A. RZĄDCA. Warszawa.
- SAPIR E., 1921: *An Introduction to the Study of Speech*. New York.
- SCHULZ VON THUN F., 2001–2007: *Sztuka rozmawiania*. Przeł. P. WŁODYGA. Cz. 1: *Analiza zaburzeń* (2007). Cz. 2: *Rozwój osobowy* (2001). Cz. 3: *Dialog wewnętrzny* (2002). Cz. 4: *W porozumieniu z sobą i innymi – komunikacja i kompetencje społeczne* (2006). Kraków.
- SEARLE J., 1979: *Expression and Meaning*. Cambridge.
- SEARLE J.R., 1987a: *Czynności mowy. Rozważania z filozofii języka*. Przeł. B. CHWEDEN-CZUK. Warszawa.
- SEARLE J.R., 1987b: *Wyprowadzanie „powinien” z „jest”*. W: SEARLE J.R.: *Czynności mowy. Rozważania z filozofii języka*. Przeł. B. CHWEDEN-CZUK. Warszawa 1987.
- SHANNON C.E., WEAVER W., 1949: *The Mathematical Theory of Communication*. Illinois.
- SLATKIN A.A., 2005: *Communication in Crisis and Hostage Negotiations: Practical Communication Techniques, Stratagems, and Strategies for Law Enforcement, Corrections, and Emergency Service Personnel in Managing Critical Incidents*. Springfield.
- STANEK M., 2011: *Dolmetschen bei der Polizei. Zur Problematik des Einsatzes unqualifizierter Dolmetscher*. Berlin.
- STAWNICKA J., 2010: *Przepływ informacji w sytuacjach kryzysowych – aspekt językowy (wybrane zagadnienia)*. „Przegląd Policyjny”, nr 3.
- STAWNICKA J., 2011: *Kompetencje komunikacyjne funkcjonariusza Policji. Cz. 1. „Śląska Policja. Kwartalnik Policji Garnizonu Śląskiego”*, nr 4.
- STAWNICKA J., 2012a: *Bezpieczeństwo uczestników interakcji – „Kiedy słowo jest bronią”*. Dąbrowa Górnicza.
- STAWNICKA J., 2012b: *Modele komunikacji w negocjacjach kryzysowych*. Dąbrowa Górnicza.
- STAWNICKA J., 2013a: *Bezpieczeństwo w negocjacjach kryzysowych. Między rytuałem, rutyną a kreatywnością*. Gliwice–Katowice.
- STAWNICKA J., 2013b: *Budowanie autorytetu Policji (przez pryzmat założeń projektu badawczego „Komunikacja społeczna Policji”)*. W: HERMANOWSKI M., WEREMIUK S., red.: *Autorytet w Policji*. Poznań.
- STAWNICKA J., 2013c: *Dialogiczny wymiar bezpieczeństwa. Rzecz o polskiej Policji*. Katowice.
- STAWNICKA J., 2013d: *Komunikacja społeczna Policji. Historia, stan obecny i perspektywy. Opis projektu badawczego*. W: STAWNICKA J., red.: *Komunikacja w sytuacjach kryzysowych III*. Katowice.
- STAWNICKA J., 2013e: *Rola debat społecznych w promowaniu bezpieczeństwa*. W: SUCH-PYRGIEL M., red.: *Bezpieczeństwo społeczne w XXI wieku w ujęciu socjologicznym, pedagogicznym, prawnym i nauk o zarządzaniu*. Józefów.

- STAWNICKA J., 2014a: *Interdyscyplinarność badań komunikacji wewnętrznej w Policji. Diagnozy i prognozy*. W: HERMANOWSKI M., OBLIŃSKA K., red.: *Komunikacja wewnętrzna w służbach mundurowych*. Poznań–Warszawa.
- STAWNICKA J., 2014b: *Projekty szkoleń dla funkcjonariuszy Policji. Doskonalenie lokalne i współpraca z podmiotami zewnętrznymi*. W: BOGDALSKI P., NEPELSKI M., red.: *Nauki społeczne na rzecz bezpieczeństwa wewnętrznego*. Szczytno 2014.
- STAWNICKA J., 2014c: *Strategia marketingu narracyjnego w Policji. Nowoczesny wymiar kreowania wizerunku*. Dąbrowa Górnicza.
- STAWNICKA J., 2014d: *Twój język Cię zdradza – czy „anonimowy cyberstalker” to oksymoron?* „Iustitia”, nr 4(18), <http://www.kwartalnikiustitia.pl/twoj-jezyk-cie-zdradza-czy-anonimowy-cyberstalker-to-oksymoron,7238> [dostęp: 14.03.2015].
- STAWNICKA J., 2014e: *Zarządzanie informacją w sytuacjach kryzysowych w kontekście zagrożeń bezpieczeństwa państwa*. W: SOBCZAK J., GAJOS-GRZETIĆ M., red.: *Ochrona informacji niejawnych, biznesowych i danych osobowych*. Katowice.
- STAWNICKA J., 2015a: *Doskonalenie lokalne a współpraca z podmiotami zewnętrznymi. Efekt synergii (podręcznik szkoleń dla funkcjonariuszy Policji)*. Katowice.
- STAWNICKA J., 2015b: *Efektywne zarządzanie informacją w sytuacjach kryzysowych. Ćwiczenia z zakresu zarządzania kryzysowego – diagnozy i prognozy*. W: HOŁYST B., STAWNICKA J., POTEJKO P., red.: *Optimalizacja procesów przepływu informacji w sytuacjach zagrożenia bezpieczeństwa państwa*. Szczytno.
- STAWNICKA J., 2015c: *Lingwistyka w służbie kryminalistyki. Diagnozy i prognozy*. W: HOŁYST B., STAWNICKA J., POTEJKO P., red.: *Optimalizacja procesów przepływu informacji w sytuacjach zagrożenia bezpieczeństwa państwa*. Szczytno.
- STAWNICKA J., 2015d: *Partnerstwo międzyinstytucjonalne na rzecz bezpieczeństwa*. „Kwartalnik Policyjny”, nr 1.
- STAWNICKA J., 2015e: *Polityka bezpieczeństwa w województwie śląskim*. Dąbrowa Górnicza.
- STAWNICKA J., [w druku]: *Kultura organizacyjna Policji*.
- STAWNICKA J., red., 2010: *Komunikacja w sytuacjach kryzysowych*. Katowice.
- STAWNICKA J., red., 2012: *Komunikacja w sytuacjach kryzysowych III*. Katowice.
- STAWNICKA J., red., 2013: *Komunikacja w sytuacjach kryzysowych IV*. Katowice.
- STAWNICKA J., BIEL D., red., 2011: *Komunikacja w sytuacjach kryzysowych II*. Katowice.
- STAWNICKA J., WIŚNIEWSKI B., SOCHA R., red., 2011: *Zarządzanie kryzysowe. Teoria, praktyka, konteksty, badania*. Szczytno.
- STRENTZ T., 2006: *Psychological Aspects of Crisis Negotiation*. Boca Raton.
- SULOWSKI S., BRZEZIŃSKI M., 2014: *Wprowadzenie*. W: SULOWSKI S., BRZEZIŃSKI M., red.: *Trzy wymiary współczesnego bezpieczeństwa*. Warszawa.
- SZACKI J., 2005: *Historia myśli socjologicznej*. Warszawa.
- SZOSTEK G., OJCEWICZ G., red., 1996: *Słownik policyjno-prawniczy polsko-angielsko-francusko-niemiecko-rosyjski*. Szczytno.
- ŚWIĘCICKA M., 2012: *Pieniądz we współczesnej polszczyźnie: studium leksykalno-semantyczne*. Bydgoszcz.
- TAVRIS C., ARONSON E., 2008: *Błądzą wszyscy (ale nie ja)*. Przeł. A. NOWAK. Sopot–Warszawa.
- TAYLOR P.J., 2002: *Cylindrical Model of Communication Behavior in Crisis Negotiation*. „Human Communication Research”, Vol. 28.
- TOKARZ M., 2005: *Negocjacje z terrorystą*. W: SIEROCKA B., red.: *Aspekty kompetencji komunikacyjnej*. Wrocław.

- TRYK M., 2006: *Przekład ustny środowiskowy*. Warszawa.
- TSOHATZIDIS S.L., 1994: *The gap between speech acts and mental states*. In: TSOHATZIDIS S.L., ed.: *Foundations of Speech Act Theory. Philosophical and Linguistic Perspectives*. London–New York.
- TYMIAKIN L., 2007: *Nakłanianie niedyrektywne. Propozycja, prośba i rada w realizacjach młodzieży gimnazjalnej*. Lublin.
- TYRAŁA P., 2011: *Sekuritologia: bezpieczeństwo kompleksowe. Sekuritologiczne, pedagogiczne i prakseologiczne podejście do systemu bezpieczeństwa*. Rzeszów.
- TYSZKA T., 1999: *Psychologiczne pułapki oceniania i podejmowania decyzji*. Gdańsk.
- ULIŃSKI M., 1992: *Byt i powinność w perspektywie filozofii analitycznej*. Kraków.
- URBAN A., red., 2012: *Słownik tematyczny interwencji policji. Polski, angielski, francuski, niemiecki, rosyjski*. Szcztytno.
- URBANEK A., 2012: *Bezpieczeństwo narodowe – podstawowe kategorie terminologiczne i ich klasyfikacja* W: URBANEK A., red.: *Wybrane problemy bezpieczeństwa. Teoria. Strategia. System*. Słupsk.
- URY W., 2000: *Odchodząc od NIE. Negocjowanie od konfrontacji do kooperacji*. Przeł. R.A. RZĄDCA. Warszawa.
- VAN DIJK T.A., red., 2001: *Dyskurs jako struktura i proces*. Przeł. G. GROCHOWSKI. Warszawa.
- VECCHI G.M., VAN HASSELT V.B., ROMANO S.J., 2005: *Crisis (Hostage) Negotiation: Current Strategies and Issues in High-Risk Conflict Resolution*. „Aggression and Violent Behavior”, Vol. 10.
- VON HUMBOLDT W., 2001: *Rozmaitość języków a rozwój umysłowy ludzkości*. Przeł. i wprowadzenie E.M. KOWALSKA. Lublin.
- WARCHALA J., 1991: *Dialog potoczny a tekst*. Katowice.
- WARCHALA J., 2004: *Horyzonty manipulacji: perswazja, manipulacja, interpretacja*. W: KRZYŻANOWSKI P., NOWAK P., red.: *Manipulacja w języku*. Lublin.
- WASZKIEWICZ J. 1997: *Jak Polak z Polakiem. Szkice o kulturze negocjowania*. Warszawa.
- WEIMANN G., 2007: *The Theater of Terror: Modern Terrorism and the Mass Media*. In: VAUGHN S.L., ed.: *Routledge's Encyclopedia of American Journalism History*. New York.
- WEREMIUK S., 2011a: *Barriere komunikacyjne*. „Policja 997”, nr 10.
- WEREMIUK S., 2011b: *Dlaczego KW*. „Policja 997”, nr 5.
- WEREMIUK S., 2011c: *Dobry nadawca, czyli kto?* „Policja 997”, nr 7.
- WEREMIUK S., 2011d: *Komunikacja wewnętrzna oczami komendantów*. „Policja 997”, nr 11.
- WEREMIUK S., 2011e: *Komunikacja wewnętrzna w Policji – stan obecny i projekt zmian*. W: HERMANOWSKI M., WEREMIUK S., red.: *Komunikacja wewnętrzna w Policji*. Poznań.
- WEREMIUK S., 2011f: *Standardy*. „Policja 997”, nr 8.
- WEREMIUK S., 2012: *Specjalista od komunikacji*. „Policja 997”, nr 1.
- WIECZERZYŃSKA B., 2009: *Kryzys w przedsiębiorstwie*. Warszawa.
- WIECZOREK K.A., 1999: *Skuteczność komunikacji w perspektywie teorii aktów mowy*. [Nieopublikowana rozprawa doktorska napisana pod kierunkiem prof. dr. hab. Marka Tokarza. Uniwersytet Śląski. Katowice].
- WIERZBICKA A., 1973: *Akty mowy*. W: MAYENOWA M.R., red.: *Semantyka i struktura tekstu*. Wrocław.
- WITKOWSKI T., 2000: *Psychomanipulacje. Jak je rozpoznawać i jak sobie z nimi radzić*. Wrocław.
- WUNDT M., 1874: *Grundzüge der physiologischen Psychologie*. Leipzig.

- WUNDT M., 1896: *Grundriß der Psychologie*. Leipzig.
- ZAŁAZIŃSKA A., 2006: *Niewerbalna struktura dialogu. W poszukiwaniu polskich wzorców narracyjnych i interakcyjnych zachowań komunikacyjnych*. Kraków.
- ZDUNKIEWICZ D., 2001: *Akty mowy*. W: BARTMIŃSKI J., red.: *Encyklopedia kultury polskiej XX wieku*. T. 2: *Współczesny język polski*. Wrocław.
- ZGÓŁKOWA H., ZGÓŁKA T., 2004: *Komplement jako rytualny akt mowy*. W: MAZUR J., red.: *Rytualizacja w komunikacji społecznej i interkulturowej*. Lublin.
- ZIARKO J., WALAS-TRĘBACZ J., 2010: *Podstawy zarządzania kryzysowego*. Cz. 1: *Zarządzanie kryzysowe w administracji publicznej*. Kraków.
- ZIMBARDO P.G., RUCH F.L., 1994: *Psychologia i życie*. Przeł. J. RADZICKI. Warszawa.
- ZIMMAN L., 1994: *Intervention as a Pedagogical Problem in Community Interpretation*. In: DOLLERUP C., LINDEGAARD A., eds.: *Teaching Translation and Interpreting 2: Insights, Aims, Visions*. Amsterdam–Philadelphia.
- ZINOWJEW E., JURKOW E., 2009: *Lingwokulturologia: teoria i praktyka*. Sankt Petersburg.
- ŻYDEK-BEDNARCZUK U., 1994: *Struktura tekstu rozmowy potocznej*. Katowice.
- ŻYDEK-BEDNARCZUK U., 2005: *Wprowadzenie do lingwistycznej analizy tekstu*. Kraków.
- ŻYWICZYŃSKI P., 2007: *Aksjologia konwersacji: aksjologiczne aspekty organizacji preferencyjnych form grzecznościowych i języka ciała*. W: OSKIERA A., red.: *Antynomie wartości. Problematyka aksjologiczna w językoznawstwie*. Łódź.

Jadwiga Stawnicka

Security discourse from the perspective of linguisecuritology

S u m m a r y

In the following book, an attempt has been made to indicate practical application of linguistic knowledge in actions undertaken by law enforcement and aimed at public security and public order. The book puts forward a proposition to create a sub-field of linguistics under the term „linguisecuritology” – theory and practice of the language of security. A semantic field of linguisecuritology encompasses all terms related to vital characteristics of a crisis situation conceptualized by its every participant. It has been indicated how to conduct talks with the perpetrator of a crisis situation with use of the theory of speech acts, and how to optimize the flow of information between all the public service forces involved in a threat situation.

The book consists of an introduction, three chapters and a conclusion. The introduction specifies the purpose of the book and the contents of the chapters. A conceptual framework of the term „linguisecuritology” has been proposed. In chapter one *W kręgu dyskursu kryzysowego. Konceptualizacja pojęć* (Within crisis discourse. Conceptualization of notions), the notions of discourse and crisis discourse have been discussed from the perspective of pragmatic linguistics, and the possibilities of use of the psycholinguistic knowledge in crisis situations have been indicated. The subject of chapter two is the specificity of the crisis discourse with the perpetrator considering the theory of speech acts. Strategies of communicating with the perpetrator have been discussed, including issues of promising, withholding information and lying during negotiations.

This chapter also contains general remarks on the subject of the flow of information in crisis situations. Next, the flow of information during regional multi-level simulations in crisis management „Lotnisko 2011” („Airport 2011”) has been characterized. In chapter three *Perspektywy badawcze lingwosecuritologii. Opis projektów badawczych* (Research perspectives of linguisecuritology. Description of research projects), a few linguisecuritological projects by the author have been discussed in the context of perspectives for development of this sub-field. The book is addressed for a broad circle of recipients including law enforcement, academic and research environment, students and lecturers involved in the fields of security, crisis situations, psychology and notably linguistics. The book is a continuation of my research and an attempt at applying linguistic knowledge for the optimization of the flow of information in crisis situations.

Jadwiga Stawnicka

Diskurs über Sicherheit aus der Sicht der linguistischen Securitologie

Z u s a m m e n f a s s u n g

Im vorliegenden Buch hat sich die Verfasserin bemüht, alle Möglichkeiten der Ausnutzung des linguistischen Wissens in den Polizeihandlungen zugunsten der öffentlichen Sicherheit und Ordnung zu schildern. Sie schlägt dabei vor, eine neue Subdisziplin „Linguosecuritologie“ – Theorie und Praxis der Sicherheitssprache, zu bilden. Der Begriffsraum der Lehre ist eine Sammlung von allen Termini, welche eine ganzheitliche Auffassung von wesentlichen Eigenschaften der Krisensituation von deren allen Teilnehmern widerspiegeln. Genannt werden u.a. verschiedene Methoden der Gesprächsführung mit dem Verursacher der Krisensituation mittels der Sprechakttheorie und die den Prozess des Informationsflusses zwischen den einzelnen in die Krisensituation eingesetzten Diensten zu optimierenden Methoden.

Der Band besteht aus einer Einleitung, drei Kapiteln und einem Abschluss. In der Einführung werden das Ziel der Abhandlung und der Inhalt von den einzelnen Kapiteln auf den Punkt gebracht. Hier konzeptualisiert man auch den Begriff *Linguosecuritologie*. In dem I. Kapitel *Im Bereich des Krisendiskurses. Konzeptualisierung der Begriffe* werden die Termini: Diskurs und Krisendiskurs aus pragmalinguistischer Perspektive behandelt. Es wird dabei auf verschiedene Möglichkeiten, psycholinguistisches Wissens in Krisensituationen anzuwenden, hingewiesen. Zum Thema des II. Kapitels wird die Spezifität des Krisendiskurses mit dem Täter unter Berücksichtigung der Sprechakttheorie. Besprochen werden verschiedene Methoden der Kommunikation zwischen dem Verhandlungsführer und dem Täter, als auch die mit Versprechen, Verschweigen und Lügen während der Verhandlungen verbundenen Fragen. Das Kapitel beinhaltet auch allgemeine Bemerkungen zum Informationsfluss in Krisensituationen und den Bericht über den Informationsfluss während der mehrstufigen Übungen aus dem Bereich des Krisenmanagements „Lotnisko 2011“. Im III. Kapitel *Forschungsperspektiven der Linguosecuritologie. Beschreibung der Forschungsentwürfe* präsentiert man einige linguosecuritologische Entwürfe, welche die Ausichten auf weitere Entwicklung der Subdisziplin berücksichtigen. Das Buch ist an weite Leserkreise gerichtet: Vertreter der Institutionen für Sicherheit und öffentliche Ordnung, akademisches und wissenschaftliches Milieu, Studenten und Hochschullehrer, welche auf dem Gebiet der Sicherheit, der Krisensituationen, Psychologie und – was hier stark zu betonen ist – Linguistik tätig sind. Das Buch als die Fortsetzung der von der Verfasserin durchgeführten Forschungen ist ein Versuch, linguistisches Wissen für Optimierung des Informationsflusses in Krisensituationen auszunutzen.

Redaktor:
Katarzyna Wyrwas

Projektant okładki:
Emilia Dajnowicz

Redaktor techniczny:
Andrzej Pleśniar

Łamanie:
Grzegorz Bociek

Copyright © 2016 by
Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego
Wszelkie prawa zastrzeżone

ISSN 0208-6336
ISBN 978-83-8012-894-1
(wersja drukowana)
ISBN 978-83-8012-895-8
(wersja elektroniczna)

Wydawca
Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego
ul. Bankowa 12B, 40-007 Katowice
www.wydawnictwo.us.edu.pl
[e-mail: wydawus@us.edu.pl](mailto:wydawus@us.edu.pl)

Wydanie I. Ark. druk. 8,25 Ark. wyd. 9,0
Papier offset III 90 g Cena 20 zł (+ VAT)

Druk i oprawa:
„TOTEM.COM.PL Sp. z o.o.”, Sp. K.
ul. Jacewska 89, 88-100 Inowrocław

Więcej o książce



CENA 20 ZŁ
(+ VAT)

ISSN 0208-6336
ISBN 978-83-8012-894-1